

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 ที่มีต่อส่วน
ประสมการตลาดบริการของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ สามารถแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วน
ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 2 – 16)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 ที่มีต่อส่วน
ประสมการตลาดบริการของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ (ตารางที่ 17 - 37)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตร
เดบิต วีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 (ตารางที่ 38-39)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 ที่มีต่อส่วน
ประสมการตลาดบริการของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อ
เดือน (ตารางที่ 40-81)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	159	50.8
หญิง	154	49.2
รวม	313	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ 50.8 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 49.2

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	32	10.2
20-29 ปี	105	33.5
30-39 ปี	84	26.8
40-49 ปี	59	18.8
50-59 ปี	23	7.3
60 ปี ขึ้นไป	10	3.2
รวม	313	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีอายุ 20-29 ปี ร้อยละ 33.5 รองลงมาอายุ 30-39 ปี ร้อยละ 26.8 อายุ 40-49 ปี ร้อยละ 18.8 ต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 10.2 50-59 ปี ร้อยละ 7.3 และ 60 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 3.2

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น	14	4.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า	35	11.2
ปวส./อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า	46	14.7
ปริญญาตรีหรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี	152	48.6
ปริญญาโท หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท	56	17.9
ปริญญาเอก หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาเอก	10	3.2
รวม	313	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 48.6 รองลงมา ปริญญาโท หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท ร้อยละ 17.9 ปวส./อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า ร้อยละ 14.7 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า ร้อยละ 11.2 ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 4.5 ปริญญาเอก หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาเอก ร้อยละ 3.2

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	64	20.4
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	84	26.8
พนักงานบริษัทเอกชน	94	30.0
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	43	13.7
เกษียณอายุการทำงาน	10	3.2
อื่นๆ	18	5.8
รวม	313	100.0

หมายเหตุ: อาชีพอื่นๆ ได้แก่ เกษตรกร (3 คน) รับจ้าง (7 คน) ลูกจ้าง (1 คน) แม่บ้าน (4 คน)
 นักการเมือง (1 คน) อิสระ (2 คน)

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 30.0 รองลงมา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 26.8 นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 20.4 ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 13.7 อื่นๆ ร้อยละ 5.8 และเกษียณอายุการทำงาน ร้อยละ 3.2

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	77	24.6
10,000-19,999 บาท	108	34.5
20,000-29,999 บาท	58	18.5
30,000-39,999 บาท	25	8.0
40,000-49,999 บาท	26	8.3
50,000 บาทขึ้นไป	19	6.1
รวม	313	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มากที่สุดมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-19,999 บาท ร้อยละ 34.5 รองลงมา ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 24.6 20,000-29,999 บาท ร้อยละ 18.5 40,000-49,999 บาท ร้อยละ 8.3 30,00-39,999 บาท ร้อยละ 8.0 และ 50,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 6.1

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการบัตรเดบิต วิชา อิเลคตรอน วิชาการอมสิน โดยเฉลี่ยที่ครั้งต่อเดือน

การใช้บริการบัตรเดบิต วิชา อิเลคตรอน วิชาการอมสิน โดยเฉลี่ยที่ครั้งต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
1-2 ครั้งต่อเดือน	107	34.2
3-4 ครั้งต่อเดือน	106	33.9
5-6 ครั้งต่อเดือน	58	18.5
7-8 ครั้งต่อเดือน	17	5.4
9 ครั้งขึ้นไปต่อเดือน	25	8.0
รวม	313	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดการใช้บริการบัตรเดบิต วิชา อิเลคตรอน วิชาการอมสิน โดยเฉลี่ยที่ครั้งต่อเดือน คือ 1-2 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 34.2 รองลงมา 3-4 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 33.9 5-6 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 18.5 9 ครั้งขึ้นไปต่อเดือน ร้อยละ 8.0 และ 7-8 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 5.4

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการให้บริการ บัตรเดบิต วิชา อิเลคตรอน วิชาการอมสินที่ใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด

ประเภทการให้บริการบัตรเดบิต วิชา อิเลคตรอน วิชาการอมสินที่ใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
ถอนเงิน	262	83.7
โอนเงิน	19	6.1
ตรวจสอบยอดเงิน	12	3.8
ใช้ชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ	18	5.8
อื่นๆ	2	0.6
รวม	313	100.0

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ ฝากเงิน (2คน)

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประเภทการให้บริการบัตรเดบิต วิชา อิเลคตรอน วิชาการอมสินที่ใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด คือ ถอนเงิน ร้อยละ 83.7 รองลงมา โอนเงิน ร้อยละ 6.1 ใช้ชำระค่าสินค้าและบริการต่างๆ ร้อยละ 5.8 ตรวจสอบยอดเงิน ร้อยละ 3.8 และอื่นๆ ร้อยละ 0.6

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ทำบัตรเดบิต วิชา อิเล็กตรอน วิชาการออมสิน

เหตุผลที่ทำบัตรเดบิต วิชา อิเล็กตรอน วิชาการออมสิน	จำนวน	ร้อยละ
ความปลอดภัยในการใช้เงิน	210	67.1
พนักงานแนะนำให้ทำ	135	43.1
เป็นบัตรที่เหมาะสมกับชีวิตประจำวัน	105	33.5
เป็นบัตรที่ใช้แล้วคูดี	39	12.5
เป็นบัตรที่กำลังได้รับความนิยม	75	24.0
มีของที่ระลึกแจก	82	26.2
อื่นๆ	2	0.6

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ เทียบร้อยละจากจำนวน 313 ราย
อื่นๆ สะดวกในการโอนเงิน (2 คน)

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เหตุผลที่ทำบัตรเดบิต วิชา อิเล็กตรอน วิชาการออมสินคือ ความปลอดภัยในการใช้เงิน ร้อยละ 67.1 รองลงมา พนักงานแนะนำให้ทำ ร้อยละ 43.1 เป็นบัตรที่เหมาะสมกับชีวิตประจำวัน ร้อยละ 33.5 มีของที่ระลึกแจก ร้อยละ 26.2 เป็นบัตรที่กำลังได้รับความนิยม ร้อยละ 24.0 เป็นบัตรที่ใช้แล้วคูดี ร้อยละ 12.5 และอื่นๆ ร้อยละ 0.6

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่จะใช้บริการ
บัตรเดบิต วิชา อิเลคตรอน ธนาคารออมสินต่อไปในอนาคต

เหตุผลที่จะใช้บริการบัตรเดบิต วิชา อิเลคตรอน ธนาคารออมสินต่อไปในอนาคต	จำนวน	ร้อยละ
อรรถประโยชน์และความคุ้มค่าของตัวบัตรเดบิต	246	78.6
ความคุ้มค่าคุ้มราคาของค่าธรรมเนียม	224	71.6
จุดให้บริการบัตรเดบิตครอบคลุมทุกพื้นที่	147	47.0
มีการจัดกิจกรรมการสื่อสารการตลาดที่ต่อเนื่อง	37	11.8
ความประทับใจในการให้บริการของพนักงาน	135	43.1
กระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว และประทับใจ	129	41.2
รูปลักษณ์ และสภาพแวดล้อมของธนาคารที่ดึงดูดใจ	41	13.1
อื่นๆ	0	0.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ เทียบร้อยละจากจำนวน 313 ราย

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเหตุผลที่จะใช้บริการบัตรเดบิต
วิชา อิเลคตรอน ธนาคารออมสินต่อไปในอนาคต คือ อรรถประโยชน์และความคุ้มค่าของตัวบัตร
เดบิต ร้อยละ 78.6 รองลงมา ความคุ้มค่าคุ้มราคาของค่าธรรมเนียม ร้อยละ 71.6 จุดให้บริการ
บัตรเดบิตครอบคลุมทุกพื้นที่ ร้อยละ 47.0 ความประทับใจในการให้บริการของพนักงาน ร้อยละ
43.1 กระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว และประทับใจ ร้อยละ 41.2 รูปลักษณ์ และสภาพแวดล้อม
ของธนาคารที่ดึงดูดใจ ร้อยละ 13.1 และมีการจัดกิจกรรมการสื่อสารการตลาดที่ต่อเนื่อง ร้อยละ

11.8

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบัตรเดบิตวีซ่าที่ถือในปัจจุบัน นอกจากบัตรเดบิต วีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารออมสิน

บัตรเดบิตวีซ่าที่ถือในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	86	27.5
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	125	39.9
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	114	36.4
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	74	23.6
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	35	11.2
อื่นๆ	5	1.6

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ เทียบร้อยละจากจำนวน 313 ราย
อื่นๆ ได้แก่ ธนาคารทหารไทย (5 คน)

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่บัตรเดบิตวีซ่าที่ถือในปัจจุบัน คือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 39.9 รองลงมาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 36.4 ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 27.5 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 23.6 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 11.2 และอื่นๆ ร้อยละ 1.6

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบัตรเดบิตวิชาที่ใช้มากที่สุด

บัตรเดบิตวิชาที่ใช้มากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	39	12.5
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	60	19.2
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	58	18.5
ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	48	15.3
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	17	5.4
ธนาคารออมสิน	90	28.8
อื่นๆ	1	0.3
รวม	313	100.0

หมายเหตุ: อื่น ๆ ได้แก่ ทหารไทย (1 คน)

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่บัตรเดบิตวิชาที่ใช้มากที่สุดคือ ธนาคารออมสิน ร้อยละ 28.8 รองลงมา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 19.2 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 18.5 ธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 15.3 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 12.5 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 5.4 และอื่น ๆ ร้อยละ 0.3

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ใช้บัตรเดบิต
วิชาของธนาคารที่ใช้

เหตุผลที่ใช้บัตรเดบิต วิชาของธนาคารที่ใช้	จำนวน	ร้อยละ
อรรถประโยชน์และความคุ้มค่าของตัวบัตรเดบิต	239	76.4
ความคุ้มค่าคุ้มราคาของค่าธรรมเนียม	212	67.7
จุดให้บริการบัตรเดบิตครอบคลุมทุกพื้นที่	215	68.7
มีการจัดกิจกรรมการสื่อสารการตลาดที่ต่อเนื่อง	113	36.1
ความประทับใจในการให้บริการของพนักงาน	153	48.9
กระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว และประทับใจ	179	57.2
รูปลักษณ์ และสภาพแวดล้อมของธนาคารที่ดึงดูดใจ	89	28.4
อื่นๆ	17	5.4

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ เทียบร้อยละจากจำนวน 313 ราย

มีผู้เอ ที เอ็ม ให้บริการหลายจุด (2 คน) เงินเดือน (14 คน) โกลิบ้าน (1 คน)

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด เหตุผลที่ใช้บัตรเดบิต วิชาของธนาคารที่ใช้ คือ อรรถประโยชน์และความคุ้มค่าของตัวบัตรเดบิต ร้อยละ 76.4 รองลงมาจุดให้บริการบัตรเดบิตครอบคลุมทุกพื้นที่ ร้อยละ 68.7 ความคุ้มค่าคุ้มราคาของค่าธรรมเนียม ร้อยละ 67.7 กระบวนการให้บริการที่รวดเร็ว และประทับใจ ร้อยละ 57.2 ความประทับใจในการให้บริการของพนักงาน ร้อยละ 48.9 มีการจัดกิจกรรมการสื่อสารการตลาดที่ต่อเนื่อง ร้อยละ 36.1 รูปลักษณ์ และสภาพแวดล้อมของธนาคารที่ดึงดูดใจ ร้อยละ 28.4 และอื่นๆ ร้อยละ 5.4

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบัตรเดบิตวีซ่าที่ใช้มากที่สุด และจำแนกตามเหตุผลที่ใช้บัตรเดบิต วีซ่าของธนาคารที่ใช้

เหตุผลที่ใช้บัตรเดบิต วีซ่าของธนาคารที่ใช้	บัตรเดบิตวีซ่าที่ใช้						
	ธนาคาร กรุงเทพ (n=39)	ธนาคาร กรุงไทย (n=60)	ธนาคาร ไทยพาณิชย์ (n=58)	ธนาคาร กสิกรไทย (n=48)	ธนาคาร กรุงศรี (n=17)	ธนาคาร ออมสิน (n=90)	ธนาคาร ทหารไทย (n=1)
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
อรรถประโยชน์และความ คุ้มค่าของตัวบัตรเดบิต	29 (74.4)	47 (78.3)	47 (81.0)	30 (62.5)	14 (82.4)	71 (78.9)	1 (100.0)
ความคุ้มค่าคุ้มราคาของ ค่าธรรมเนียม	23 (59.0)	36 (60.0)	37 (63.8)	28 (58.3)	13 (76.5)	74 (82.2)	1 (100.0)
จุดให้บริการบัตรเดบิต ครอบคลุมทุกพื้นที่	34 (87.2)	53 (88.3)	50 (86.2)	44 (91.7)	9 (52.9)	25 (27.8)	0 (0.0)
มีการจัดกิจกรรมการ สื่อสารการตลาดที่ต่อเนื่อง	15 (38.5)	23 (38.3)	37 (63.8)	25 (52.1)	2 (11.8)	11 (12.2)	0 (0.0)
ความประทับใจในการ ให้บริการของพนักงาน	14 (35.9)	24 (40.0)	37 (63.8)	19 (39.6)	8 (47.1)	51 (56.7)	0 (0.0)
กระบวนการให้บริการที่ รวดเร็ว และประทับใจ	26 (66.7)	42 (70.0)	46 (79.3)	34 (70.8)	8 (47.1)	23 (25.6)	0 (0.0)
รูปลักษณ์และสภาพ แวดล้อมของธนาคารที่ ดึงดูดใจ	6 (15.4)	14 (23.3)	30 (51.7)	15 (31.3)	2 (11.8)	22 (24.4)	0 (0.0)
อื่นๆ	1 (2.6)	4 (6.7)	2 (3.4)	5 (10.4)	3 (17.6)	1 (1.1)	1 (100.0)

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรเดบิตวีซ่าของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เหตุผลที่ใช้บัตรเดบิต วีซ่าของธนาคารที่ใช้มากที่สุด คือ จุดให้บริการบัตรเดบิตครอบคลุมทุกพื้นที่ ร้อยละ 87.2, 88.3, 86.2 และ 91.7 รองลงมา อรรถประโยชน์และความคุ้มค่าของตัวบัตรเดบิต ร้อยละ 74.4, 78.3, 81.0 และ 62.5

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรเดบิตวิชาของธนาคาร กรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) เหตุผลที่ใช้บัตรเดบิต วิชาของธนาคารที่ใช้มากที่สุดคือ อรรถประโยชน์และความคุ้มค่าของตัวบัตรเดบิต ร้อยละ 82.4 รองลงมา ความคุ้มค่าคุ้มราคาของค่าธรรมเนียม ร้อยละ 76.5

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรเดบิตวิชาของธนาคารออมสิน เหตุผลที่ใช้บัตรเดบิตวิชาของธนาคารที่ใช้มากที่สุดคือ ความคุ้มค่าคุ้มราคาของค่าธรรมเนียม ร้อยละ 82.2 รองลงมา อรรถประโยชน์และความคุ้มค่าของตัวบัตรเดบิต ร้อยละ 78.9



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพอใจในการใช้บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารออมสิน

ระดับความพอใจในการใช้บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารออมสิน	จำนวน	ร้อยละ	คะแนน
พอใจมากที่สุด	29	9.3	5
พอใจมาก	137	43.8	4
เฉยๆ	137	43.8	3
ไม่พอใจ	7	2.2	2
ไม่พอใจที่สุด	3	1.0	1
รวม	313	100.0	
ค่าเฉลี่ย แปลผล		3.58	ระดับพอใจมาก

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการใช้บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารออมสินอยู่ในระดับพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.58

เมื่อพิจารณาตามร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจพบว่า จะอยู่ในระดับพอใจมากและเฉยๆ เท่ากัน คือ ร้อยละ 43.8 รองลงมาพอใจมากที่สุด ร้อยละ 9.3

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารออมสินต่อไป

การใช้บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคาร ออมสิน ต่อไป	จำนวน	ร้อยละ
ใช้แน่นอน	199	63.6
ยังไม่แน่ใจ	99	31.6
ไม่ใช่	11	3.5
ไม่ใช่แน่นอน	4	1.3
รวม	313	100.0

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การใช้บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารออมสินต่อไป คือ ใช้แน่นอน ร้อยละ 63.6 รองลงมา ยังไม่แน่ใจ ร้อยละ 31.6 ไม่ใช่ ร้อยละ 3.5 และไม่ใช่แน่นอน ร้อยละ 1.3

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 ที่มีต่อส่วนประสมการตลาด
บริการของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์และบริการของบัตรเดบิตวีซ่า
อิเล็กทรอนิกส์

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ใช้ถอนเงินสดจากเครื่อง เอ ที เอ็ม ได้ทั้งในและต่างประเทศ	93 (29.7)	69 (22.0)	104 (33.2)	40 (12.8)	7 (2.2)	3.64 (มาก)	8
ใช้ชำระค่าสินค้าหรือบริการ ได้ทั้งในและต่างประเทศ	115 (36.7)	84 (26.8)	50 (16.0)	53 (16.9)	11 (3.5)	3.76 (มาก)	7
สะดวกในการโอนเงิน	179 (57.2)	94 (30.0)	37 (11.8)	2 (0.6)	1 (0.3)	4.43 (มาก)	5
มีความปลอดภัยในการใช้ แทนเงินสด	179 (57.2)	95 (30.4)	31 (9.9)	8 (2.6)	0 (0.0)	4.42 (มาก)	6
ใช้สอบถามยอดเงินคงเหลือ ในบัญชี	220 (70.3)	73 (23.3)	15 (4.8)	5 (1.6)	0 (0.0)	4.62 (มากที่สุด)	2
ความคงทนของบัตร	208 (66.5)	79 (25.2)	23 (7.3)	3 (1.0)	0 (0.0)	4.57 (มากที่สุด)	3
สามารถเปลี่ยนรหัสประจำตัว บัตรได้เพื่อความปลอดภัย	227 (72.5)	72 (23.0)	10 (3.2)	4 (1.3)	0 (0.0)	4.67 (มากที่สุด)	1
วงเงินในการเบิกจ่ายในแต่ละวัน มีความเหมาะสมเพียงพอ	196 (62.6)	81 (25.9)	30 (9.6)	5 (1.6)	1 (0.3)	4.49 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.33 (มาก)	

จากตารางที่ 17 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33) ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ สามารถเปลี่ยนรหัสประจำตัวบัตรได้เพื่อความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.67) ใช้สอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.62) ความคงทนของบัตร (ค่าเฉลี่ย 4.57) สำหรับปัจจัยย่อยที่มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับได้แก่ วงเงินในการเบิกจ่ายในแต่ละวันมีความเหมาะสมเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.49) สะดวกในการโอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 4.43) มีความปลอดภัยในการใช้แทนเงินสด (ค่าเฉลี่ย 4.42) ใช้ชำระค่าสินค้าหรือบริการได้ทั้งในและต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.76) ใช้ถอนเงินสดจากเครื่อง เอ ทีเอ็ม ได้ทั้งในและต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ และบริการของบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ระดับการรับรู้จริง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ใช้ถอนเงินสดจากเครื่อง เอ ที เอ็ม ได้ทั้งในและต่างประเทศ	168 (53.7)	94 (30.0)	31 (9.9)	16 (5.1)	4 (1.3)	4.30 (มาก)	2
ใช้ชำระค่าสินค้าหรือบริการได้ทั้งในและต่างประเทศ	149 (47.6)	96 (30.7)	41 (13.1)	22 (7.0)	5 (1.6)	4.16 (มาก)	4
สะดวกในการโอนเงิน	79 (25.2)	139 (44.4)	64 (20.4)	24 (7.7)	7 (2.2)	3.83 (มาก)	7
มีความปลอดภัยในการใช้แทนเงินสด	94 (30.0)	120 (38.3)	64 (20.4)	28 (8.9)	7 (2.2)	3.85 (มาก)	6
ใช้สอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี	128 (40.9)	129 (41.2)	48 (15.3)	8 (2.6)	0 (0.0)	4.20 (มาก)	3
ความคงทนของบัตร	114 (36.4)	140 (44.7)	44 (14.1)	15 (4.8)	0 (0.0)	4.13 (มาก)	5
สามารถเปลี่ยนรหัสประจำตัวบัตรได้เพื่อความปลอดภัย	154 (49.2)	114 (36.4)	42 (13.4)	3 (1.0)	0 (0.0)	4.34 (มาก)	1
วงเงินในการเบิกจ่ายในแต่ละวันมีความเหมาะสมเพียงพอ	67 (21.4)	104 (33.2)	97 (31.0)	33 (10.5)	12 (3.8)	3.58 (มาก)	8
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.05 (มาก)	

จากตารางที่ 18 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้จริงโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) ในปัจจัยย่อยพบว่ามีระดับการรับรู้จริงมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับได้แก่ สามารถเปลี่ยนรหัสประจำตัวบัตรได้เพื่อความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.34) ใช้ถอนเงินสดจากเครื่อง เอ ที เอ็ม ได้ทั้งในและต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.30) ใช้สอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.20) ใช้ชำระค่าสินค้าหรือบริการได้ทั้งในและต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.16) ความคงทนของบัตร (ค่าเฉลี่ย 4.13) มีความปลอดภัยในการใช้

แทนเงินสด (ค่าเฉลี่ย 3.85) สะดวกในการโอนเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.83) วงเงินในการเบิกจ่ายในแต่ละวันมีความเหมาะสมเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังเปรียบเทียบกับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความคาดหวัง		ระดับการรับรู้จริง	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ใช้ถอนเงินสดจากเครื่อง เอ ที เอ็ม ได้ทั้งในและต่างประเทศ	3.64	มาก	4.30	มาก
ใช้ชำระค่าสินค้าหรือบริการได้ทั้งในและต่างประเทศ	3.76	มาก	4.16	มาก
สะดวกในการโอนเงิน	4.43	มาก	3.83	มาก
มีความปลอดภัยในการใช้แทนเงินสด	4.42	มาก	3.85	มาก
ใช้สอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี	4.62	มากที่สุด	4.20	มาก
ความคงทนของบัตร	4.57	มากที่สุด	4.13	มาก
สามารถเปลี่ยนรหัสประจำตัวบัตรได้เพื่อความปลอดภัย	4.67	มากที่สุด	4.34	มาก
วงเงินในการเบิกจ่ายในแต่ละวันมีความเหมาะสมเพียงพอ	4.49	มาก	3.58	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.33	มาก	4.05	มาก

จากตารางที่ 19 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังเกือบทุกปัจจัยอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด แต่ระดับการรับรู้จริง พบว่ามีระดับการรับรู้จริงในระดับมากเท่านั้น

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคาของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

ด้านราคา	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ค่าธรรมเนียมแรกเข้ามีความเหมาะสม	156 (49.8)	112 (35.8)	37 (11.8)	8 (2.6)	0 (0.0)	4.33 (มาก)	5
ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บริการมีความเหมาะสม	84 (26.8)	90 (28.8)	82 (26.2)	37 (11.8)	20 (6.4)	3.58 (มาก)	6
ค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิม กรณีชำรุดสูญหาย หรือลืมหักส มีความเหมาะสม	175 (55.9)	115 (36.7)	18 (5.8)	5 (1.6)	0 (0.0)	4.47 (มาก)	1
ค่าธรรมเนียมการถอนเงินและโอนเงินระหว่างธนาคารมีความเหมาะสม	173 (55.3)	115 (36.7)	21 (6.7)	4 (1.3)	0 (0.0)	4.46 (มาก)	2
ค่าธรรมเนียมการถอนเงินและโอนเงินภายในธนาคารมีความเหมาะสม	159 (50.8)	125 (39.9)	22 (7.0)	6 (1.9)	1 (0.3)	4.39 (มาก)	4
เป็นบัตรที่ใช้แล้วรู้สึกคุ้มค่ากับค่าธรรมเนียมรายปีที่ต้องจ่าย	173 (55.3)	115 (36.7)	17 (5.4)	8 (2.6)	0 (0.0)	4.45 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.28 (มาก)	

จากตารางที่ 20 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.28) ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับ ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิม กรณีชำรุดสูญหาย หรือลืมหักส มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.47) ค่าธรรมเนียมการถอนเงินและโอนเงินระหว่างธนาคารมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.46) เป็นบัตรที่ใช้แล้วรู้สึกคุ้มค่ากับค่าธรรมเนียมรายปีที่ต้องจ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.45) ค่าธรรมเนียมการถอนเงินและโอนเงินภายในธนาคารมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.39) ค่าธรรมเนียมแรกเข้ามีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.33) ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคาของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

ด้านราคา	ระดับการรับรู้จริง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ค่าธรรมเนียมแรกเข้ามีความเหมาะสม	166 (53.0)	110 (35.1)	27 (8.6)	9 (2.9)	1 (0.3)	4.38 (มาก)	2
ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บริการมีความเหมาะสม	176 (56.2)	101 (32.3)	27 (8.6)	9 (2.9)	0 (0.0)	4.42 (มาก)	1
ค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิม กรณีชำรุดสูญหาย หรือลืมนรหัส มีความเหมาะสม	124 (39.6)	110 (35.1)	63 (20.1)	15 (4.8)	1 (0.3)	4.09 (มาก)	3
ค่าธรรมเนียมการถอนเงินและโอนเงินระหว่างธนาคารมีความเหมาะสม	105 (33.5)	134 (42.8)	59 (18.8)	15 (4.8)	0 (0.0)	4.05 (มาก)	4
ค่าธรรมเนียมการถอนเงินและโอนเงินภายในธนาคารมีความเหมาะสม	94 (30.0)	126 (40.3)	77 (24.6)	14 (4.5)	2 (0.6)	3.95 (มาก)	6
เป็นบัตรที่ใช้แล้วรู้สึกคุ้มค่ากับค่าธรรมเนียมรายปีที่ต้องจ่าย	87 (27.8)	142 (45.4)	69 (22.0)	14 (4.5)	1 (0.3)	3.96 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.14 (มาก)	

จากตารางที่ 21 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้จริงโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.14) ในปัจจัยย่อยพบว่า มีระดับการรับรู้จริงมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับได้แก่ ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.42) ค่าธรรมเนียมแรกเข้ามีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.38) ค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิม กรณีชำรุดสูญหาย หรือลืมนรหัส มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.09) ค่าธรรมเนียมการถอนเงินและโอนเงินระหว่างธนาคารมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.05) เป็นบัตรที่ใช้แล้วรู้สึกคุ้มค่ากับค่าธรรมเนียมรายปีที่ต้องจ่าย (ค่าเฉลี่ย 3.96) ค่าธรรมเนียมการถอนเงินและโอนเงินภายในธนาคารมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.95)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังเปรียบเทียบกับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ต่อส่วนประสมการตลาดด้านราคาของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนประสมการตลาดด้านราคา	ระดับความคาดหวัง		ระดับการรับรู้จริง	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ค่าธรรมเนียมแรกเข้ามีความเหมาะสม	4.33	มาก	4.38	มาก
ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บริการมีความเหมาะสม	3.58	มาก	4.42	มาก
ค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิม กรณีชำรุดสูญหาย หรือสั้มรหัส มีความ เหมาะสม	4.47	มาก	4.09	มาก
ค่าธรรมเนียมการถอนเงินและ โอนเงิน ระหว่างธนาคารมีความเหมาะสม	4.46	มาก	4.05	มาก
ค่าธรรมเนียมการถอนเงินและ โอนเงินภายใน ธนาคารมีความเหมาะสม	4.39	มาก	3.95	มาก
เป็นบัตรที่ใช้แล้วรู้สึกคุ้มค่ากับค่าธรรมเนียม รายปีที่ต้องจ่าย	4.45	มาก	3.96	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.28	มาก	4.14	มาก

จากตารางที่ 22 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับ
ความคาดหวังทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก และระดับการรับรู้จริง พบว่ามีระดับการรับรู้จริงในระดับ
มากทุกปัจจัยย่อย เช่นกัน

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของบัตรเดบิต วิชาอิเล็กทรอนิกส์

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ใช้บัตรได้ทั้งในและต่างประเทศ	118 (37.7)	129 (41.2)	51 (16.3)	15 (4.8)	0 (0.0)	4.12 (มาก)	5
มีสถานที่รับบัตร และร้านค้า ครอบคลุมมากที่สุด	134 (42.8)	100 (31.9)	65 (20.8)	11 (3.5)	3 (1.0)	4.12 (มาก)	5
จำนวนตู้เอ ที เอ็ม มีบริการอย่าง เพียงพอ	175 (55.9)	90 (28.8)	30 (9.6)	17 (5.4)	0 (0.0)	4.48 (มาก)	1
จำนวนสาขาของธนาคารที่ ให้บริการเพียงพอ	177 (56.5)	84 (26.8)	43 (13.7)	9 (2.9)	0 (0.0)	4.37 (มาก)	3
ตู้เอ ที เอ็ม ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย ที่ทำงาน ในศูนย์การค้าหรือตลาด	184 (58.8)	79 (25.2)	25 (8.0)	25 (8.0)	0 (0.0)	4.35 (มาก)	4
สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ทุก กรณี เช่น บัตรมีปัญหา ต้องการ สอบถามข้อมูล เป็นต้น	176 (56.2)	84 (26.8)	52 (16.6)	1 (0.3)	0 (0.0)	4.39 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.31 (มาก)	

จากตารางที่ 23 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31) ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับได้แก่ จำนวนตู้เอ ที เอ็ม มีบริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.48) สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ทุกกรณี เช่น บัตรมีปัญหา ต้องการสอบถามข้อมูล เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.39) จำนวนสาขาของธนาคารที่ให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.37) ตู้เอ ที เอ็ม ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย ที่ทำงาน ในศูนย์การค้าหรือตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.35) ใช้บัตรได้ทั้งในและต่างประเทศ และมีสถานที่รับบัตร และร้านค้าครอบคลุมมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของบัตรเดบิตวีซ่า อิเลคตรอน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับการรับรู้จริง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ใช้บัตรได้ทั้งในและต่างประเทศ	141 (45.0)	103 (32.9)	38 (12.1)	26 (8.4)	5 (1.6)	4.12 (มาก)	1
มีสถานที่รับบัตร และร้านค้า ครอบคลุมมากที่สุด	122 (39.0)	86 (27.5)	49 (15.7)	46 (14.7)	10 (3.2)	3.84 (มาก)	2
จำนวนตู้เอ ที เอ็ม มีบริการอย่าง เพียงพอ	29 (9.3)	102 (32.6)	76 (24.3)	74 (23.6)	32 (10.2)	3.07 (ปานกลาง)	4
จำนวนสาขาของธนาคารที่ ให้บริการเพียงพอ	14 (4.5)	79 (25.2)	94 (30.0)	100 (31.9)	26 (8.3)	2.86 (มาก)	5
ตู้เอ ที เอ็ม ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย ที่ทำงาน ในศูนย์การค้าหรือตลาด	10 (3.2)	39 (12.5)	91 (29.1)	115 (36.7)	58 (18.5)	2.45 (น้อย)	6
สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ทุก กรณี เช่น บัตรมีปัญหา ต้องการ สอบถามข้อมูล เป็นต้น	27 (8.6)	89 (28.4)	125 (39.9)	58 (18.5)	14 (4.5)	3.18 (ปานกลาง)	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.25 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 24 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้จริงโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25) ในปัจจัยย่อยพบว่ามีการรับรู้จริงมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ใช้บัตรได้ทั้งในและต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.12) มีสถานที่รับบัตร และร้านค้าครอบคลุมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.84) และมีระดับการรับรู้จริงมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับคือ สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ทุกกรณี เช่น บัตรมีปัญหา ต้องการสอบถามข้อมูล เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.18) จำนวนตู้เอ ที เอ็ม มีบริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.07) จำนวนสาขาของธนาคารที่ให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.86) สำหรับปัจจัยที่มีระดับการรับรู้จริงมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ตู้เอ ที เอ็ม ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย ที่ทำงาน ในศูนย์การค้าหรือตลาด (ค่าเฉลี่ย 2.45)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังเปรียบเทียบกับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนประสมการตลาด ด้านช่องทางจัดจำหน่าย	ระดับความคาดหวัง		ระดับการรับรู้จริง	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ใช้บัตรได้ทั้งในและต่างประเทศ	4.12	มาก	4.12	มาก
มีสถานที่รับบัตร และร้านค้าครอบคลุมมากที่สุด	4.12	มาก	3.84	มาก
จำนวนตู้ เอ ที เอ็ม มีบริการอย่างเพียงพอ	4.48	มาก	3.07	ปานกลาง
จำนวนสาขาของธนาคารที่ให้บริการเพียงพอ	4.37	มาก	2.86	ปานกลาง
ตู้ เอ ที เอ็ม ตั้งอยู่ใกล้ที่พักออาศัย ที่ทำงาน ในศูนย์การค้าหรือตลาด	4.35	มาก	2.45	น้อย
สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ทุกกรณี เช่น บัตรมีปัญหา ต้องการสอบถามข้อมูล เป็นต้น	4.39	มาก	3.18	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	4.31	มาก	3.25	ปานกลาง

จากตารางที่ 25 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางจัดจำหน่าย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก แต่ระดับการรับรู้จริง พบว่ามีระดับการรับรู้จริงเกือบทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับน้อย

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดของบัตรเคดิต
วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ ฯลฯ ที่เหมาะสม และน่าสนใจ	66 (21.1)	67 (21.4)	81 (25.9)	67 (21.4)	32 (10.2)	3.22 (ปานกลาง)	9
มีการส่งเสริมการขายโดยใช้บุคคลอย่างเหมาะสม	76 (24.3)	111 (35.5)	86 (27.5)	38 (12.1)	2 (0.6)	3.71 (มาก)	8
มีการประชาสัมพันธ์ใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์ อีเมลล์ เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม	156 (49.8)	99 (31.6)	53 (16.9)	5 (1.6)	0 (0.0)	4.30 (มาก)	1
มีการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม	149 (47.6)	104 (33.2)	53 (16.9)	6 (1.9)	1 (0.3)	4.26 (มาก)	2
มีการจัดรายการส่ง Sale Slip ซิงโซค	145 (46.3)	86 (27.5)	66 (21.1)	15 (4.8)	1 (0.3)	4.15 (มาก)	5
มีการเข้าร่วมรายการให้ส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ	151 (48.2)	85 (27.2)	61 (19.5)	10 (3.2)	6 (1.9)	4.17 (มาก)	3
มีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออย่างสม่ำเสมอ และเหมาะสม	144 (46.0)	81 (25.9)	64 (20.4)	21 (6.7)	3 (1.0)	4.09 (มาก)	7
มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกกับรางวัล	152 (48.6)	71 (22.7)	65 (20.8)	19 (6.1)	6 (1.9)	4.10 (มาก)	6
มีเอกสารแนะนำเงื่อนไขการใช้บัตรแจกอย่างเพียงพอ	154 (49.2)	95 (30.4)	55 (17.6)	8 (2.6)	1 (0.3)	4.26 (มาก)	2
มีการออกแบบบัตรต่อรูปแบบการใช้ชีวิต(Life Style) เช่น บัตรช้อปปิ้ง บัตรส่วนลดค่าน้ำมัน	157 (50.2)	75 (24.0)	57 (18.2)	22 (7.0)	2 (0.6)	4.16 (มาก)	4
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.04 (มาก)	

จากตารางที่ 26 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.30) มีการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม และมีเอกสารแนะนำเงื่อนไขการใช้บัตรแจกอย่างเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.26) มีการเข้าร่วมรายการให้ส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.17) มีการออกบัตรต่อรูปแบบการใช้ชีวิต (Life Style) เช่น บัตรช้อปปิ้ง บัตรส่วนลดค่าน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.16) มีการจัดรายการส่ง Sale Slip ชิงโชค (ค่าเฉลี่ย 4.15) มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกรับรางวัล (ค่าเฉลี่ย 4.10) มีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออย่างสม่ำเสมอ และเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีการส่งเสริมการขายโดยใช้บุคคลอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.71) และมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ ฯลฯ ที่เหมาะสม และน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.22)

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดของบัตรเดบิตวีซ่า
อิเล็กทรอนิกส์

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการรับรู้จริง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่าน สื่อ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ ฯลฯ ที่เหมาะสม และน่าสนใจ	105 (33.5)	80 (25.6)	75 (24.0)	36 (11.5)	17 (5.4)	3.70 (มาก)	2
มีการส่งเสริมการขายโดยใช้ บุคคลอย่างเหมาะสม	112 (35.8)	77 (24.6)	80 (25.6)	38 (12.1)	6 (1.9)	3.80 (มาก)	1
มีการประชาสัมพันธ์ใช้สื่อ ทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์ อีเมลล์ เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม	13 (4.2)	58 (18.5)	122 (39.0)	70 (22.4)	50 (16.0)	2.73 (ปานกลาง)	5
มีการส่งเสริมการขายโดยการแจก ของแถม	23 (7.3)	79 (25.2)	114 (36.4)	75 (24.0)	22 (7.0)	3.02 (ปานกลาง)	3
มีการจัดรายการส่ง Sale Slip ชิงโชค	10 (3.2)	38 (12.1)	115 (36.7)	80 (25.6)	70 (22.4)	2.48 (น้อย)	
มีการเข้าร่วมรายการให้ส่วนลด จากร้านค้าต่างๆ	15 (4.8)	58 (18.5)	97 (31.0)	94 (30.0)	48 (15.7)	2.67 (ปานกลาง)	6
มีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่ออย่างสม่ำเสมอ และ เหมาะสม	8 (2.6)	41 (13.1)	110 (35.1)	77 (24.6)	77 (24.6)	2.44 (น้อย)	7
มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกกับ รางวัล	8 (2.6)	29 (9.3)	86 (27.5)	108 (34.5)	82 (26.2)	2.27 (น้อย)	8
มีเอกสารแนะนำเงื่อนไขการใช้ บัตรแจกอย่างเพียงพอ	9 (2.9)	63 (20.1)	126 (40.3)	68 (21.7)	47 (15.0)	2.74 (ปานกลาง)	4
มีการออกบัตรต่อรูปแบบการใช้ ชีวิต(Life Style) เช่น บัตร ซื้อปิ้ง บัตรส่วนลดค่าน้ำมัน	2 (0.6)	37 (11.8)	79 (25.2)	116 (37.1)	79 (25.2)	2.26 (น้อย)	9
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						2.81 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 27 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้จริง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.81) ในปัจจัยย่อยพบว่ามีการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ มีการส่งเสริมการขายโดยใช้บุคคลอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.80) มีการประชาสัมพันธ์ใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์อีเมล เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.70) และมีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับคือ มีการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม (ค่าเฉลี่ย 3.02) มีเอกสารแนะนำเงื่อนไขการใช้บัตรแจกอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.74) มีการประชาสัมพันธ์ใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์อีเมล เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.73) มีการเข้าร่วมรายการให้ส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.67) ส่วนปัจจัยที่มีระดับการรับรู้จริงมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ มีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออย่างสม่ำเสมอ และเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.44) มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกรับรางวัล (ค่าเฉลี่ย 2.27) มีการออกบัตรต่อรูปแบบการใช้ชีวิต (Life Style) เช่น บัตรซื้อแป้ง บัตรส่วนลดน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 2.26)

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังเปรียบเทียบกับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนประสมการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความคาดหวัง		ระดับการรับรู้จริง	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ ฯลฯ ที่เหมาะสม และ น่าสนใจ	3.22	ปานกลาง	3.70	มาก
มีการส่งเสริมการขายโดยใช้บุคคลอย่างเหมาะสม	3.71	มาก	3.80	มาก
มีการประชาสัมพันธ์ใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์อีเมลล์ เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม	4.30	มาก	2.73	ปานกลาง
มีการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม	4.26	มาก	3.02	ปานกลาง
มีการจัดการส่ง Sale Slip ซิงโซค	4.15	มาก	2.48	น้อย
มีการเข้าร่วมรายการให้ส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ	4.17	มาก	2.67	ปานกลาง
มีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออย่างสม่ำเสมอ และเหมาะสม	4.09	มาก	2.44	น้อย
มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกกับรางวัล	4.10	มาก	2.27	น้อย
มีเอกสารแนะนำเงื่อนไขการใช้บัตรแจกอย่างเพียงพอ	4.26	มาก	2.74	ปานกลาง
มีการออกบัตรต่อรูปแบบการใช้ชีวิต (Life style) เช่น บัตรช้อปปิ้ง บัตรส่วนลดค่าน้ำมัน	4.16	มาก	2.26	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	4.04	มาก	2.81	ปานกลาง

จากตารางที่ 28 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังเกือบทุกปัจจัยอยู่ในระดับมากแต่ระดับการรับรู้จริงพบว่ามีระดับการรับรู้จริงเกือบทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับน้อย

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากรของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

ด้านบุคลากร	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการอบรมเข้ม การต้อนรับ และ การกล่าวคำอำลา	78 (24.9)	74 (23.6)	84 (26.8)	59 (18.8)	18 (5.8)	3.43 (ปานกลาง)	7
มีกิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพ อ่อนโยน	70 (22.4)	51 (16.3)	64 (20.4)	85 (27.2)	43 (13.7)	3.06 (ปานกลาง)	8
การแต่งกาย สะอาด สุภาพ และ เรียบร้อย	180 (57.5)	110 (35.1)	19 (6.1)	4 (1.3)	0 (0.0)	4.49 (มาก)	6
มีความกระตือรือร้น และความใ ใจในการให้บริการ	196 (62.6)	86 (27.5)	31 (9.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.53 (มากที่สุด)	3
มีการชี้แจง แนะนำ หรือให้ข้อมูล ที่ลูกค้าสอบถามได้อย่างชัดเจน	183 (58.5)	109 (34.8)	16 (5.1)	5 (1.6)	0 (0.0)	4.50 (มากที่สุด)	5
มีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้	196 (62.6)	89 (28.4)	26 (8.3)	2 (0.6)	0 (0.0)	4.53 (มากที่สุด)	3
มีความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นที่ วางใจได้	198 (63.3)	91 (29.1)	18 (5.8)	6 (1.9)	0 (0.0)	4.54 (มากที่สุด)	2
มีการให้บริการลูกค้าด้วยความ เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	189 (60.4)	101 (32.3)	17 (5.4)	6 (1.9)	0 (0.0)	4.51 (มากที่สุด)	4
มีการ แสดง ออก ถึง ความ รับผิดชอบ เมื่อเกิดความผิดพลาด ในการให้บริการ	201 (64.2)	89 (28.4)	18 (5.8)	5 (1.6)	0 (0.0)	4.55 (มากที่สุด)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.24 (มาก)	

จากตารางที่ 29 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวม มีค่าเฉลี่ยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดเรียงลำดับได้แก่ มีการแสดงออกถึงความรับผิดชอบ เมื่อเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.55) มีความซื่อสัตย์สุจริตเป็นที่วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.54) มีความกระตือรือร้น และความใส่ใจในการให้บริการ และมีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.53) มีการให้บริการลูกค้าด้วยความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 4.51) มีการชี้แจง แนะนำ หรือให้ข้อมูลที่ลูกค้าสอบถามได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.50) และมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การแต่งกาย สะอาด สุภาพ และเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.49) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการยิ้มแย้ม การต้อนรับ และการกล่าวคำอำลา (ค่าเฉลี่ย 3.43) มีกิริยาวาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย 3.06)

ตารางที่ 30 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากรของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

ด้านบุคลากร	ระดับการรับรู้จริง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีการข้มข้ม การต้อนรับ และ การกล่าวคำอำลา	165 (52.7)	96 (30.7)	43 (13.7)	8 (2.6)	1 (0.3)	4.33 (มาก)	1
มีกิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพ อ่อนโยน	161 (51.4)	105 (33.5)	37 (11.8)	10 (3.2)	0 (0.0)	4.33 (มาก)	1
การแต่งกาย สะอาด สุภาพ และ เรียบร้อย	94 (30.0)	118 (37.7)	87 (27.8)	12 (3.8)	2 (0.6)	3.93 (มาก)	4
มีความกระตือรือร้น และความใ ใจในการให้บริการ	85 (27.2)	120 (38.3)	83 (26.5)	24 (7.7)	1 (0.3)	3.84 (มาก)	6
มีการชี้แจง แนะนำ หรือให้ข้อมูล ที่ลูกค้าสอบถามได้อย่างชัดเจน	91 (29.1)	146 (46.6)	60 (19.2)	16 (5.1)	0 (0.0)	4.00 (มาก)	3
มีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้	76 (24.3)	123 (39.3)	84 (26.8)	26 (8.3)	4 (1.3)	3.77 (มาก)	7
มีความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นที่ วางใจได้	92 (29.4)	148 (47.3)	53 (16.9)	20 (6.4)	0 (0.0)	4.00 (มาก)	3
มีการให้บริการลูกค้าด้วยความ เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	90 (28.8)	129 (41.2)	70 (22.4)	21 (6.7)	3 (1.0)	3.90 (มาก)	5
มีการแสดงออกถึง ความ รับผิดชอบ เมื่อเกิดความผิดพลาด ในการให้บริการ	115 (36.7)	136 (43.5)	52 (16.6)	10 (3.2)	0 (0.0)	4.14 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.03 (มาก)	

จากตารางที่ 30 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้จริง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) ในปัจจัยย่อยพบว่ามีการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับได้แก่มีการยิ้มแย้ม การต้อนรับ และการกล่าวคำอำลา และมีกิริยา วาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.33) มีการแสดงออกถึงความรับผิดชอบ เมื่อเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.14) มีการชี้แจง แนะนำ หรือให้ข้อมูลที่ลูกค้าสอบถาม ได้อย่างชัดเจน (4.00) มีความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นที่วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.00) การแต่งกาย สะอาด สุภาพ และเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.93) มีการให้บริการลูกค้าด้วยความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.90) มีความกระตือรือร้น และความใส่ใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) มีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังเปรียบเทียบกับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ต่อส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากร ของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากร	ระดับความคาดหวัง		ระดับการรับรู้จริง	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มีการยิ้มแย้ม การต้อนรับ และการกล่าวคำอำลา	3.43	ปานกลาง	4.33	มาก
มีกิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน	3.06	ปานกลาง	4.33	มาก
การแต่งกาย สะอาด สุภาพ และเรียบร้อย	4.49	มาก	3.93	มาก
มีความกระตือรือร้น และความใส่ใจในการให้บริการ	4.53	มากที่สุด	3.84	มาก
มีการชี้แจงแนะนำ หรือให้ข้อมูลที่ลูกค้าสอบถามได้อย่างชัดเจน	4.50	มากที่สุด	4.00	มาก
มีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้	4.53	มากที่สุด	3.77	มาก
มีความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นที่วางใจได้	4.54	มากที่สุด	4.00	มาก
มีการให้บริการลูกค้าด้วยความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.51	มากที่สุด	3.90	มาก
มีการแสดงออกถึงความรับผิดชอบ เมื่อเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ	4.55	มากที่สุด	4.14	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.24	มาก	4.03	มาก

จากตารางที่ 31 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังเกือบทุกปัจจัยอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ยกเว้นในเรื่องมีการยิ้มแย้ม การต้อนรับ และการกล่าวคำอำลา มีกิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน และการแต่งกาย สะอาด สุภาพ และเรียบร้อย ที่มีระดับความคาดหวังในระดับปานกลาง สำหรับการรับรู้จริงพบว่ามีระดับการรับรู้จริงในระดับมากทุกปัจจัยย่อย

ตารางที่ 32 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการของบัตรเดบิต
วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
เอกสารในการสมัครสะดวก และ อนุมัติบัตรง่าย ไม่ยุ่งยาก	132 (42.2)	122 (39.0)	47 (15.0)	10 (3.2)	2 (0.6)	4.19 (มาก)	11
การทำบัตรมีความรวดเร็ว	112 (35.8)	120 (38.3)	66 (21.1)	15 (4.8)	0 (0.0)	4.05 (มาก)	12
มีความถูกต้องของการคิด ค่าบริการ	175 (55.9)	96 (30.7)	37 (11.8)	5 (1.6)	0 (0.0)	4.41 (มาก)	4
มีการแจ้งรายละเอียดกระบวนการ การใช้บริการบัตรเดบิตอย่าง ครบถ้วน	184 (58.8)	86 (27.5)	40 (12.8)	3 (1.0)	0 (0.0)	4.44 (มาก)	2
ระยะเวลาในการรับบัตรตรงตาม วันที่กำหนด ไม่ล่าช้า	169 (54.0)	101 (32.3)	37 (11.8)	6 (1.9)	0 (0.0)	4.38 (มาก)	6
ข้อมูลบนบัตรถูกต้อง ตรงกับ ข้อมูลของลูกค้า	178 (56.9)	94 (30.0)	38 (12.1)	3 (1.0)	0 (0.0)	4.43 (มาก)	3
มีการแจ้งเตือนการชำระค่าบริการ รายปี	176 (56.2)	91 (29.1)	37 (11.8)	9 (2.9)	0 (0.0)	4.39 (มาก)	5
มีความถูกต้องของการให้บริการ ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดบริการ	181 (57.8)	95 (30.4)	35 (11.2)	2 (0.6)	0 (0.0)	4.45 (มาก)	1
มีการแจ้งเตือนการระงับการใช้ บัตรทุกกรณี	175 (55.9)	87 (27.8)	34 (10.9)	17 (5.4)	0 (0.0)	4.34 (มาก)	8
การใช้ส่วนลดจากบัตรไม่ยุ่งยาก	158 (50.5)	105 (33.5)	38 (12.1)	12 (3.8)	0 (0.0)	4.31 (มาก)	9
ระยะเวลารอคอยในการให้บริการ นับตั้งแต่เรียกใช้บริการจนเสร็จ สิ้น มีความรวดเร็ว	168 (53.7)	102 (32.6)	28 (8.9)	15 (4.8)	0 (0.0)	4.35 (มาก)	7
มีศูนย์บริการ Call Center ที่ให้ คำแนะนำและช่วยเหลือ สามารถ ติดต่อได้สะดวก	151 (48.2)	103 (32.9)	44 (14.1)	15 (4.8)	0 (0.0)	4.25 (มาก)	10
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.33 (มาก)	

จากตารางที่ 32 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33) ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับได้แก่ มีความถูกต้องของการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสุดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.45) มีการแจ้งรายละเอียดกระบวนการให้บริการบัตรเดบิตอย่างครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.44) ข้อมูลบนบัตรถูกต้อง ตรงกับข้อมูลของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.43) มีความถูกต้องของการคิดค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.41) มีการแจ้งเตือนการชำระค่าบริการรายปี (ค่าเฉลี่ย 4.39) ระยะเวลาในการรับบัตรตรงตามวันที่กำหนด ไม่ล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 4.38) ระยะเวลารอคอยในการให้บริการนับตั้งแต่เรียกใช้บริการจนเสร็จสิ้น มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.35) การใช้ส่วนลดจากบัตรไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.31) มีศูนย์บริการ Call Center ที่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือ สามารถติดต่อได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.25) เอกสารในการสมัครสะดวก และอนุมัติบัตรง่าย ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) การทำบัตรมีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ตารางที่ 33 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการของบัตรเดบิต
วีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

ด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับการรับรู้จริง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
เอกสารในการสมัครสะดวก และ อนุมัติบัตรง่าย ไม่ยุ่งยาก	134 (42.8)	111 (35.5)	49 (15.7)	14 (4.5)	5 (1.6)	4.13 (มาก)	1
การทำบัตรมีความรวดเร็ว	112 (35.8)	84 (26.8)	56 (17.9)	24 (7.7)	37 (11.8)	3.67 (มาก)	4
มีความถูกต้องของการคิด ค่าบริการ	92 (29.4)	109 (34.8)	75 (24.0)	30 (9.6)	7 (2.2)	3.80 (มาก)	3
มีการแจ้งรายละเอียด กระบวนการให้บริการบัตรเดบิต อย่างครบถ้วน	30 (9.6)	83 (26.5)	83 (26.5)	57 (18.2)	60 (19.2)	2.89 (ปานกลาง)	9
ระยะเวลาในการรับบัตรตรงตาม วันที่กำหนด ไม่ล่าช้า	77 (24.6)	92 (29.4)	90 (28.8)	44 (14.1)	10 (3.2)	3.58 (มาก)	6
ข้อมูลบนบัตรถูกต้อง ตรงกับ ข้อมูลของลูกค้า	57 (18.2)	123 (39.3)	98 (31.3)	30 (9.6)	5 (1.6)	3.63 (มาก)	5
มีการแจ้งเตือนการชำระค่าบริการ รายปี	31 (9.9)	54 (17.3)	90 (28.8)	81 (25.9)	57 (18.2)	2.75 (ปานกลาง)	10
มีความถูกต้องของการให้บริการ ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดบริการ	77 (24.6)	120 (38.3)	96 (30.7)	19 (6.1)	1 (0.3)	3.81 (มาก)	2
มีการแจ้งเตือนการระงับการใช้ บัตรทุกกรณี	15 (4.8)	44 (14.1)	57 (18.2)	97 (31.0)	100 (31.0)	2.29 (น้อย)	12
การใช้ส่วนลดจากบัตรไม่ยุ่งยาก	32 (10.2)	115 (36.7)	91 (29.1)	47 (15.0)	28 (8.9)	3.24 (ปานกลาง)	7
ระยะเวลารอคอยในการให้บริการ นับตั้งแต่เรียกใช้บริการจนเสร็จ สิ้น มีความรวดเร็ว	17 (5.4)	68 (21.7)	73 (23.3)	81 (25.9)	74 (23.6)	2.59 (ปานกลาง)	11
มีศูนย์บริการ Call Center ที่ให้ คำแนะนำและช่วยเหลือ สามารถ ติดต่อได้สะดวก	20 (6.4)	91 (29.1)	90 (28.8)	65 (20.8)	47 (15.0)	2.91 (ปานกลาง)	8
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.27 (ปานกลาง)	

จากตารางที่ 33 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้จริงโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) ในปัจจัยย่อยพบว่ามีระดับการรับรู้จริงมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับได้แก่ เอกสารในการสมัครสะดวก และอนุมัติบัตรง่าย ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.13) มีความถูกต้องของการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81) มีความถูกต้องของการคิดค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) การทำบัตรมีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.67) ข้อมูลบนบัตรถูกต้อง ตรงกับข้อมูลของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.63) ระยะเวลาในการรับบัตรตรงตามวันที่กำหนด ไม่ล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 3.58)

ส่วนปัจจัยย่อยที่มีระดับการรับรู้จริงมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การใช้ส่วนลดจากบัตรไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.24) มีศูนย์บริการ Call Center ที่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือสามารถติดต่อได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย 2.91) มีการแจ้งรายละเอียดกระบวนการใช้บริการบัตรเคดิตอย่างครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 2.89) มีการแจ้งเตือนการชำระค่าบริการรายปี (ค่าเฉลี่ย 2.75) ระยะเวลารอคอยในการให้บริการนับตั้งแต่เรียกใช้บริการจนเสร็จสิ้น มีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 2.59)

ส่วนปัจจัยย่อยที่มีระดับการรับรู้จริงมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ มีการแจ้งเตือนการระงับการใช้บัตรทุกกรณี (ค่าเฉลี่ย 2.29)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังเปรียบเทียบกับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
ต่อส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนประสมการตลาด ด้าน กระบวนการให้บริการ	ระดับความคาดหวัง		ระดับการรับรู้จริง	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
เอกสารในการสมัครสะดวก และอนุมัติ บัตรง่าย ไม่ยุ่งยาก	4.19	มาก	4.13	มาก
การทำบัตรมีความรวดเร็ว	4.05	มาก	3.67	มาก
มีความถูกต้องของการคิดค่าบริการ	4.41	มาก	3.80	มาก
มีการแจ้งรายละเอียดกระบวนการใช้บริการ บัตรเดบิตอย่างครบถ้วน	4.44	มาก	2.89	ปานกลาง
ระยะเวลาในการรับบัตรตรงตามวันที่กำหนด ไม่ล่าช้า	4.38	มาก	3.58	มาก
ข้อมูลบนบัตรถูกต้อง ตรงกับข้อมูลของลูกค้า	4.43	มาก	3.63	มาก
มีการแจ้งเตือนการชำระค่าบริการรายปี	4.39	มาก	2.75	ปานกลาง
มีความถูกต้องของการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้น จนถึงสิ้นสุดบริการ	4.45	มาก	3.81	มาก
มีการแจ้งเตือนการระงับใช้บัตรทุกกรณี	4.34	มาก	2.29	น้อย
การใช้ส่วนลดจากบัตรไม่ยุ่งยาก	4.31	มาก	3.24	ปานกลาง
ระยะเวลาการคอยในการให้บริการนับตั้งแต่ เรียกใช้บริการจนเสร็จสิ้น มีความรวดเร็ว	4.35	มาก	2.59	ปานกลาง
มีศูนย์บริการ Call Center ที่ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือสามารถติดต่อได้สะดวก	4.25	มาก	2.91	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	4.33	มาก	3.27	ปานกลาง

จากตารางที่ 34 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ พบว่าผู้ตอบ
แบบสอบถามมีระดับความคาดหวังทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก แต่ระดับการรับรู้จริง พบว่ามี
ระดับการรับรู้จริงเกือบทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง ถึงระดับน้อย

ตารางที่ 35 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพของ
บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์

ด้านการนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
รูปลักษณะของธนาคารผู้ออกบัตร เดบิต ทำให้รู้สึกมีความมั่นคง และน่าเชื่อถือมาก	78 (24.9)	87 (27.8)	81 (25.9)	44 (14.1)	23 (7.3)	3.49 (ปานกลาง)	10
เป็นบัตรเดบิตที่ใช้แล้วทำให้คู่มือ ทันสมัย	84 (26.8)	113 (36.1)	79 (25.2)	37 (11.8)	0 (0.0)	3.78 (มาก)	9
บัตรมีภาพและสีสันสวยงาม	176 (56.2)	100 (31.9)	34 (10.9)	3 (1.0)	0 (0.0)	4.43 (มาก)	5
ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความ สะอาด และความสวยงามบริเวณ ที่ตั้งตู้ เอ ที เอ็ม	173 (55.3)	98 (31.3)	33 (10.5)	9 (2.9)	0 (0.0)	4.39 (มาก)	8
ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความ สะอาด และความสวยงามบริเวณ ภายในธนาคาร	173 (55.3)	100 (31.9)	36 (11.5)	4 (1.3)	0 (0.0)	4.41 (มาก)	6
สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับ บริการ เช่น น้ำดื่ม สิ่งพิมพ์ ที่นั่ง รอเพียงพอ เป็นต้น	173 (55.3)	101 (32.3)	31 (9.9)	8 (2.6)	0 (0.0)	4.40 (มาก)	7
ความปลอดภัยของบริเวณที่ตั้งตู้ เอ ที เอ็ม	182 (58.1)	92 (29.4)	32 (10.2)	7 (2.2)	0 (0.0)	4.43 (มาก)	5
ความชัดเจนของของตัวเลข และ ข้อความบนจอเครื่อง เอ ที เอ็ม	182 (58.1)	93 (29.7)	35 (11.2)	3 (1.0)	0 (0.0)	4.45 (มาก)	4
ความชัดเจนของป้ายประกาศ แสดงบอกที่ตั้งของเครื่อง เอ ที เอ็ม	188 (60.1)	85 (27.2)	32 (10.2)	8 (2.6)	0 (0.0)	4.45 (มาก)	4
ความชัดเจนของป้ายแนะนำ บริการภายในและภายนอกธนาคาร	190 (60.7)	90 (28.8)	31 (9.9)	2 (0.6)	0 (0.0)	4.50 (มากที่สุด)	1
มีป้ายแสดงหมายเลข Call Center ให้ข้อมูลกับลูกค้าติดต่อกรณีมี ปัญหาในการใช้บริการ	177 (56.5)	105 (33.5)	29 (9.3)	2 (0.6)	0 (0.0)	4.46 (มาก)	3
ตู้ เอ ที เอ็ม เป็นรุ่นใหม่ คูล น่าเชื่อถือ และใช้งานง่าย	181 (57.8)	103 (32.9)	25 (8.0)	4 (1.3)	0 (0.0)	4.47 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						4.31 (มาก)	

จากตารางที่ 35 พบว่าปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31) ในปัจจัยย่อยพบว่ามีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ ความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอกอาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมามีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงลำดับคือ ตู้เอ ที เอ็ม เป็นรุ่นใหม่ คำน่าเชื่อถือ และใช้งานง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.47) มีป้ายแสดงหมายเลข Call Center ให้ข้อมูลกับลูกค้าติดต่อกรณีมีปัญหาในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.46) ความชัดเจนของตัวเลข และข้อความบนจอเครื่อง เอ ที เอ็ม และความชัดเจนของป้ายประกาศแสดงบอกที่ตั้งของเครื่อง เอ ที เอ็ม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.45) ความปลอดภัยของบริเวณที่ตั้งตู้ เอ ที เอ็ม (ค่าเฉลี่ย 4.43) ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด และความสวยงามบริเวณภายในอาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.41) สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม สิ่งพิมพ์ ที่นั่งรอเพียงพอ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.40) ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด และความสวยงามบริเวณที่ตั้งตู้ เอ ที เอ็ม (ค่าเฉลี่ย 4.39) เป็นบัตรเดบิตที่ใช้แล้วทำให้ดูดี ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.78) ส่วนปัจจัยย่อยที่มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ รูปลักษณะของธนาคารผู้ออกบัตรเดบิต ทำให้รู้สึกมีความมั่นคง และน่าเชื่อถือมาก (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ตารางที่ 36 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพของ
บัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กตรอน

ด้านการนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	ระดับการรับรู้จริง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
รูปลักษณ์ของธนาคารผู้ออกบัตร เดบิต ทำให้รู้สึกมีความมั่นคง และน่าเชื่อถือมาก	154 (49.2)	113 (36.1)	42 (13.4)	4 (1.3)	0 (0.0)	4.33 (มาก)	1
เป็นบัตรเดบิตที่ใช้แล้วทำให้คู่มือ ทันสมัย	132 (42.2)	116 (37.1)	47 (15.0)	16 (5.1)	2 (0.6)	4.15 (มาก)	2
บัตรมีภาพและสีสันสวยงาม	97 (31.0)	113 (36.1)	72 (23.0)	28 (8.9)	3 (1.0)	3.87 (มาก)	4
ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความ สะอาด และความสวยงามบริเวณ ที่ตั้งตู้ เอ ที เอ็ม	63 (20.1)	132 (42.2)	84 (26.8)	29 (9.3)	5 (1.6)	3.70 (มาก)	7
ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความ สะอาด และความสวยงามบริเวณ ภายในธนาคาร	97 (31.0)	90 (28.8)	41 (13.1)	7 (2.2)	0 (0.0)	3.63 (มาก)	8
สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับ บริการ เช่น น้ำดื่ม สิ่งพิมพ์ ที่นั่ง รอเพียงพอ เป็นต้น	81 (25.9)	129 (41.2)	85 (27.2)	14 (4.5)	4 (1.3)	3.86 (มาก)	5
ความปลอดภัยของบริเวณที่ตั้งตู้ เอ ที เอ็ม	98 (31.3)	131 (41.9)	77 (24.6)	5 (1.6)	2 (0.6)	4.02 (มาก)	3
ความชัดเจนของ ของตัวเลข และ ข้อความบนจอเครื่อง เอ ที เอ็ม	79 (25.2)	138 (44.1)	73 (23.3)	18 (5.8)	5 (1.6)	3.86 (มาก)	5
ความชัดเจนของป้ายประกาศ แสดงบอกที่ตั้งของเครื่อง เอ ที เอ็ม	76 (24.3)	122 (39.0)	93 (29.7)	19 (6.1)	3 (1.0)	3.80 (มาก)	6
ความชัดเจนของป้ายแนะนำ บริการภายในและภายนอก ธนาคาร	49 (15.7)	130 (41.5)	89 (28.4)	38 (12.1)	7 (2.2)	3.56 (มาก)	9
มีป้ายแสดงหมายเลข Call Center ให้ข้อมูลกับลูกค้าติดต่อกรณีมี ปัญหาในการใช้บริการ	49 (15.7)	124 (39.6)	97 (31.0)	39 (12.5)	4 (1.3)	3.56 (มาก)	9
ตู้ เอ ที เอ็ม เป็นรุ่นใหม่ ดู น่าเชื่อถือ และใช้งานง่าย	45 (14.4)	121 (38.7)	102 (32.6)	38 (12.1)	7 (2.2)	3.51 (มาก)	10
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.82 (มาก)	

จากตารางที่ 36 พบว่าปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้จริงโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) ในปัจจัยย่อยพบว่ามีการรับรู้จริงมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ รูปลักษณะของธนาคารผู้ออกบัตรเดบิต ทำให้รู้สึกมีความมั่นคง และน่าเชื่อถือมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33) เป็นบัตรเดบิตที่ใช้แล้วทำให้ดูดี ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.15) ความปลอดภัยของบริเวณที่ตั้งตู้ เอ ที เอ็ม (ค่าเฉลี่ย 4.02) บัตรมีภาพและสีสันสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.87) สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม สิ่งพิมพ์ ที่นั่งรอเพียงพอ เป็นต้น และความชัดเจนของ ของตัวเลข และข้อความบนจอเครื่อง เอ ที เอ็ม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.86) ความชัดเจนของป้ายประกาศ แสดงบอกที่ตั้งของเครื่อง เอ ที เอ็ม (ค่าเฉลี่ย 3.80) ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด และความสวยงามบริเวณที่ตั้งตู้ เอ ที เอ็ม (ค่าเฉลี่ย 3.70) ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด และความสวยงามบริเวณภายในธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.63) ความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอกธนาคาร และมีป้ายแสดงหมายเลข Call Center ให้ข้อมูลกับลูกค้าติดต่อกรณีมีปัญหาในการใช้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตู้ เอ ที เอ็ม เป็นรุ่นใหม่ ค่อนข้างดี และใช้งานง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.51)

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังเปรียบเทียบกับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดด้านด้านการนำเสนอทางกายภาพ ของบัตรเดบิตวีซ่า อิเลคตรอน

ส่วนประสมการตลาด ด้านการนำเสนอทางกายภาพ	ระดับความคาดหวัง		ระดับการรับรู้จริง	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
รูปลักษณ์ของธนาคารผู้ออกบัตรเดบิต ทำให้รู้สึกมีความมั่นคงและน่าเชื่อถือมาก	3.49	ปานกลาง	4.33	มาก
เป็นบัตรเดบิตที่ใช้ง่ายทำให้รู้สึกดี ทันสมัย	3.78	มาก	4.15	มาก
บัตรมีภาพและสีทันสมัยสวยงาม	4.43	มาก	3.87	มาก
ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด และความสวยงามบริเวณที่ตั้งตู้ เอ ที เอ็ม	4.39	มาก	3.70	มาก
ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด และความสวยงามบริเวณภายในธนาคาร	4.41	มาก	3.63	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม สิ่งพิมพ์ ที่นั่งรอเพียงพอ เป็นต้น	4.40	มาก	3.86	มาก
ความปลอดภัยของบริเวณที่ตั้งตู้ เอ ที เอ็ม	4.43	มาก	4.02	มาก
ความชัดเจน ของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่อง เอ ที เอ็ม	4.45	มาก	3.86	มาก
ความชัดเจนของป้ายประกาศ แสดงบอกที่ตั้งของเครื่อง เอ ที เอ็ม	4.45	มาก	3.80	มาก
ความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอกธนาคาร	4.50	มาก	3.56	มาก
มีป้ายแสดงหมายเลข Call Center ให้ข้อมูลกับลูกค้าติดต่อกรณีมีปัญหาในการใช้บริการ	4.46	มาก	3.56	มาก
ตู้ เอ ที เอ็ม เป็นรุ่นใหม่ น่าเชื่อถือและใช้งานง่าย	4.47	มาก	3.51	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.31	มาก	3.82	มาก

จากตารางที่ 37 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการนำเสนอทางกายภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังในระดับมากเกือบทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นในเรื่อง รูปลักษณ์ของธนาคารผู้ออกบัตรเดบิต ทำให้รู้สึกมีความมั่นคงและน่าเชื่อถือมาก ที่มีความคาดหวังในระดับปานกลาง และระดับการรับรู้จริง พบว่ามีระดับการรับรู้จริงในระดับมากทุกปัจจัยย่อย

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บัตรเดบิตวิชา
อิเล็กทรอนิกส์ วิชาการอมสินเขตเชียงใหม่ 2

ตารางที่ 38 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการใช้บริการ
บัตรเดบิต วิชา อิเล็กทรอนิกส์ ของวิชาการอมสิน

ปัญหาในการใช้บริการบัตรเดบิต วิชา อิเล็กทรอนิกส์ ของวิชาการอมสิน	จำนวน	ร้อยละ
มี	153	48.9
ไม่มี	160	51.1
รวม	313	100.0

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในการใช้บริการบัตรเดบิต วิชา
อิเล็กทรอนิกส์ ของวิชาการอมสิน ร้อยละ 48.9 ไม่มีปัญหา ร้อยละ 51.1

ตารางที่ 39 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้ บริการบัตรเดบิต วีซ่า อิเล็กตรอน ของธนาคารออมสิน

ปัญหาที่พบในการใช้บริการบัตรเดบิต วีซ่า อิเล็กตรอน ของธนาคารออมสิน	จำนวน	ร้อยละ
ร้านค้ารับบัตรเดบิตมีน้อย	68	44.4
ร้านค้าส่วนใหญ่แนะนำให้ใช้เงินสดแทนบัตรเดบิต	24	15.7
การกำหนดยอดขั้นต่ำในการชำระด้วยบัตรเดบิต	17	11.1
เครื่องรูดบัตรเสียบ่อยครั้ง	9	5.9
ความปลอดภัยของบัตร เช่น มีการโจรกรรมข้อมูลบัตร เป็นต้น	8	5.2
ค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเดบิตมีราคาแพง	8	5.2
ไม่มีสิทธิประโยชน์จากการใช้บัตร เช่น ใช้คะแนนสะสมในการแลกของรางวัล เป็นต้น	44	28.8
มีการหักบัญชีผิดพลาดบ่อยครั้ง	6	3.9
เงินสดคงเหลือในบัญชีไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สามารถใช้บัตรได้	22	14.4
ปลอมลายเซ็นต์ในการรูดซื้อสินค้าได้ง่าย	11	7.2
ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บริการบัตรแพง	3	2.0
มีความผันผวนของค่าเงิน ทรัพย์สินของในต่างประเทศ	1	0.7
เงินถูกตัดออกจากบัญชีทันที	20	13.1
การใช้บัตรมีขั้นตอนที่ยุ่งยากกว่าการใช้เงินสด	32	20.9
ขั้นตอนระยะเวลาในการทำบัตร และรอรับบัตรใช้เวลานาน	62	40.5
มีวงเงินสูงสุดจำกัดในการใช้บริการต่อวัน	74	48.4
จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย "วีซ่า อิเล็กตรอน" มีจำนวนไม่เพียงพอ	78	51.0
ไม่สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ที่ได้กรณี บัตรมีปัญหา หรือต้องการสอบถามข้อมูล	51	33.3
ไม่มีการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม	19	12.4
ไม่มีการเข้าร่วมรายการให้ส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ	54	35.3
ไม่มีเอกสารแนะนำเงื่อนไขการใช้บัตรแจกอย่างเพียงพอ	54	35.3
ไม่มีการอัปเดต การต้อนรับ และการกล่าวคำอำลาของพนักงาน	21	13.7

ตารางที่ 39 (ต่อ) แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการบัตรเดบิต วีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารออมสิน

ปัญหาที่พบในการใช้บริการบัตรเดบิต วีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคารออมสิน	จำนวน	ร้อยละ
กิริยาวาจของพนักงานไม่อ่อนน้อม ไม่สุภาพ ไม่อ่อนโยน	7	4.6
พนักงานไม่มีความกระตือรือร้น และความใส่ใจในการให้บริการ	16	10.5
พนักงานไม่มีการชี้แจง แนะนำ หรือให้ข้อมูลที่ลูกค้าสอบถามได้อย่างชัดเจน	28	18.3
การให้บริการล่าช้า ผิดพลาดบ่อยครั้ง	18	11.8
ไม่มีข้อมูลแสดงหมายเลข Call Center ให้ข้อมูลกับลูกค้าติดต่อกรณีมีปัญหาในการใช้บริการ	5	3.3
อื่นๆ	0	0.0

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ เทียบร้อยละจากจำนวน 153 ราย ที่มีปัญหา

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการใช้บริการบัตรเดบิต วีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารออมสิน มากที่สุด คือ จำนวนจุดบริการที่มีเครื่องหมาย "วีซ่า อิเล็กทรอนิกส์" มีจำนวนไม่เพียงพอ ร้อยละ 51.0 รองลงมา มีวงเงินสูงสุดจำกัดในการใช้บริการต่อวัน ร้อยละ 48.4 และร้านค้ารับบัตรเดบิตมีน้อย ร้อยละ 44.4

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 ที่มีต่อส่วนประสมการตลาด
บริการของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

4.1 ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 ที่มีต่อส่วนประสม
การตลาดบริการของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 40 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์และบริการของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ใช้ถอนเงินสดจากเครื่อง เอ ที เอ็ม ได้ทั้งใน และ ต่างประเทศ	3.73 (มาก)	3.55 (มาก)	3.64 (มาก)
ใช้ชำระค่าสินค้าหรือบริการได้ทั้งในและต่างประเทศ	3.74 (มาก)	3.79 (มาก)	3.76 (มาก)
สะดวกในการโอนเงิน	4.45 (มาก)	4.41 (มาก)	4.43 (มาก)
มีความปลอดภัยในการใช้แทนเงินสด	4.43 (มาก)	4.41 (มาก)	4.42 (มาก)
ใช้สอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี	4.59 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)
ความคงทนของบัตร	4.55 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
สามารถเปลี่ยนรหัสประจำตัวบัตรได้เพื่อความปลอดภัย	4.68 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)
วงเงินในการเบิกจ่ายในแต่ละวันมีความเหมาะสม เพียงพอ	4.49 (มาก)	4.49 (มาก)	4.49 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.33 (มาก)	4.32 (มาก)	4.33 (มาก)

จากตารางที่ 40 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สามารถเปลี่ยนรหัสประจำตัวบัตร ได้เพื่อความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมา ใช้สอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.59) และมีความคาดหวังในระดับมากได้แก่ วงเงินในการเบิกจ่ายในแต่ละวันมีความเหมาะสมเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ใช้สอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี สามารถเปลี่ยนรหัสประจำตัวบัตร ได้เพื่อความปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.66) รองลงมา ความคงทนของบัตร (ค่าเฉลี่ย 4.59) และมีความคาดหวังในระดับมากได้แก่ วงเงินในการเบิกจ่ายในแต่ละวันมีความเหมาะสมเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์และบริการของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ใช้ถอนเงินสดจากเครื่อง เอ ที เอ็ม ได้ทั้งในและ ต่างประเทศ	4.34 (มาก)	4.25 (มาก)	4.30 (มาก)
ใช้ชำระค่าสินค้าหรือบริการได้ทั้งในและต่างประเทศ	4.21 (มาก)	4.10 (มาก)	4.16 (มาก)
สะดวกในการโอนเงิน	3.87 (มาก)	3.78 (มาก)	3.83 (มาก)
มีความปลอดภัยในการใช้แทนเงินสด	3.88 (มาก)	3.82 (มาก)	3.85 (มาก)
ใช้สอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี	4.23 (มาก)	4.18 (มาก)	4.20 (มาก)
ความคงทนของบัตร	4.11 (มาก)	4.14 (มาก)	4.13 (มาก)
สามารถเปลี่ยนรหัสประจำตัวบัตรได้เพื่อความปลอดภัย	4.31 (มาก)	4.36 (มาก)	4.34 (มาก)
วงเงินในการเบิกจ่ายในแต่ละวันมีความเหมาะสมเพียงพอ	3.62 (มาก)	3.54 (มาก)	3.58 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.07 (มาก)	4.02 (มาก)	4.05 (มาก)

จากตารางที่ 41 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศ
ชายและเพศหญิงมีระดับการรับรู้จริงโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดใน
ระดับมากลำดับแรกคือ ใช้ถอนเงินสดจากเครื่อง เอ ที เอ็ม ได้ทั้งในและต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย
4.34) รองลงมา สามารถเปลี่ยนรหัสประจำตัวบัตรได้เพื่อความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.31) และใช้
สอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด
แรกคือ สามารถเปลี่ยนรหัสประจำตัวบัตรได้เพื่อความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมา ใช้ถอน
เงินสดจากเครื่อง เอ ที เอ็ม ได้ทั้งในและต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.25) และใช้สอบถามยอดเงิน
คงเหลือในบัญชี(ค่าเฉลี่ย 4.18)

ตารางที่ 42 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสม
การตลาดบริการด้านราคา ของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ

ด้านราคา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมแรกเข้ามีความเหมาะสม	4.23 (มาก)	4.43 (มาก)	4.33 (มาก)
ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บริการมีความเหมาะสม	3.64 (มาก)	3.52 (มาก)	3.58 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิม กรณีชำรุด สูญหาย หรือลืมหักส มีความเหมาะสม	4.48 (มาก)	4.45 (มาก)	4.47 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการถอนเงินและโอนเงินระหว่างธนาคารมี ความเหมาะสม	4.43 (มาก)	4.49 (มาก)	4.46 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการถอนเงินและโอนเงินภายในธนาคารมี ความเหมาะสม	4.36 (มาก)	4.42 (มาก)	4.39 (มาก)
เป็นบัตรที่ใช้แล้วรู้สึกคุ้มค่ากับค่าธรรมเนียมรายปี ที่ต้องจ่าย	4.43 (มาก)	4.46 (มาก)	4.45 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.26 (มาก)	4.29 (มาก)	4.28 (มาก)

จากตารางที่ 42 พบว่า ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมี
ความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าเพศชายผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดใน
ระดับมากที่สุดแรกคือ ค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิม กรณีชำรุดสูญหาย หรือลื
มหักส มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา ค่าธรรมเนียมการถอนเงินและโอนเงินระหว่าง

ธนาคารมีความเหมาะสม เป็นบัตรที่ใช้แล้วรู้สึกคุ้มค่ากับค่าธรรมเนียมรายปีที่ต้องจ่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.43) และค่าธรรมเนียมการถอนเงินและ โอนเงินภายในธนาคารมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดอันดับแรก คือ ค่าธรรมเนียมการถอนเงินและ โอนเงินระหว่างธนาคารมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมา เป็นบัตรที่ใช้แล้วรู้สึกคุ้มค่ากับค่าธรรมเนียมรายปีที่ต้องจ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.46) และ ค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิม กรณีชำรุดสูญหาย หรือลืมรหัส มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.45)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a decorative tusk-like element above its head. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการด้านราคา ของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ

ด้านราคา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมแรกเข้ามีความเหมาะสม	4.37 (มาก)	4.38 (มาก)	4.38 (มาก)
ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บริการมีความเหมาะสม	4.42 (มาก)	4.42 (มาก)	4.42 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิม กรณีชำรุดสูญหาย หรือลืมหุ้ส มีความเหมาะสม	4.05 (มาก)	4.13 (มาก)	4.09 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการถอนเงินและโอนเงินระหว่างธนาคารมีความ เหมาะสม	4.03 (มาก)	4.08 (มาก)	4.05 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการถอนเงินและโอนเงินภายในธนาคารมีความ เหมาะสม	3.91 (มาก)	3.98 (มาก)	3.95 (มาก)
เป็นบัตรที่ใช้แล้วรู้สึกคุ้มค่ากับค่าธรรมเนียมรายปีที่ต้องจ่าย	3.91 (มาก)	4.01 (มาก)	3.96 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.11 (มาก)	4.17 (มาก)	4.14 (มาก)

จากตารางที่ 43 พบว่า ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมี
ระดับการรับรู้จริงโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับการรับรู้จริงที่มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บริการมีความเหมาะสม
(ค่าเฉลี่ย 4.42, 4.42) รองลงมา ค่าธรรมเนียมแรกเข้ามีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.37, 4.38) และ
ค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิม กรณีชำรุดสูญหาย หรือลืมหุ้ส มีความเหมาะสม
(ค่าเฉลี่ย 4.05, 4.13)

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสิทธิภาพการบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์
 จำแนกตามเพศ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ใช้บัตรได้ทั้งในและต่างประเทศ	4.06 (มาก)	4.18 (มาก)	4.12 (มาก)
มีสถานที่รับบัตร และร้านค้าครอบคลุมมากที่สุด	4.09 (มาก)	4.16 (มาก)	4.12 (มาก)
จำนวนตู้ เอ ที เอ็ม มีบริการอย่างเพียงพอ	4.40 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)
จำนวนสาขาของธนาคารที่ให้บริการเพียงพอ	4.38 (มาก)	4.36 (มาก)	4.37 (มาก)
ตู้ เอ ที เอ็ม ตั้งอยู่ใกล้ที่พำนักอาศัย ที่ทำงาน ในศูนย์การค้าหรือ ตลาด	4.37 (มาก)	4.32 (มาก)	4.35 (มาก)
สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ทุกกรณี เช่น บัตรมีปัญหา ต้องการสอบถามข้อมูลเป็นต้น	4.39 (มาก)	4.39 (มาก)	4.39 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.28 (มาก)	4.33 (มาก)	4.31 (มาก)

จากตารางที่ 44 พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศ
 ชายและเพศมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
 ในระดับมากลำดับแรกคือ จำนวนตู้ เอ ที เอ็ม มีบริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมา
 สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ทุกกรณี เช่น บัตรมีปัญหา ต้องการสอบถามข้อมูลเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย
 4.39) และจำนวนสาขาของธนาคารที่ให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด
 ลำดับแรกคือ จำนวนตู้ เอ ที เอ็ม มีบริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมา มีความคาดหวัง

ในระดับมากคือ สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ทุกกรณี เช่น บัตรมีปัญหา ต้องการสอบถามข้อมูล เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.39) และจำนวนสาขาของธนาคารที่ให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน ประสมการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ใช้บัตรได้ทั้งในและต่างประเทศ	4.13 (มาก)	4.10 (มาก)	4.12 (มาก)
มีสถานที่รับบัตร และร้านค้าครอบคลุมมากที่สุด	3.86 (มาก)	3.83 (มาก)	3.84 (มาก)
จำนวนตู้ เอ ที เอ็ม มีบริการอย่างเพียงพอ	3.00 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
จำนวนสาขาของธนาคารที่ให้บริการเพียงพอ	2.87 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)
ตู้ เอ ที เอ็ม ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย ที่ทำงาน ในศูนย์การค้าหรือตลาด	2.49 (น้อย)	2.41 (น้อย)	2.45 (น้อย)
สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ทุกกรณี เช่น บัตรมีปัญหา ต้องการสอบถามข้อมูล เป็นต้น	3.23 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.26 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 45 พบว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับการรับรู้จริงโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าเพศชายมีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ ใช้บัตรได้ทั้งในและต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมา มีสถานที่รับบัตร และร้านค้าครอบคลุมมากที่สุดมีสถานที่รับบัตร และร้านค้าครอบคลุมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.86) และมีระดับการรับรู้จริงในระดับปานกลางคือ สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ทุกกรณี เช่น บัตรมีปัญหา ต้องการสอบถามข้อมูล เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด
แรกคือ ใช้บัตรได้ทั้งในและต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมา มีสถานที่รับบัตร และร้านค้า
ครอบคลุมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.83) และมีระดับการรับรู้จริงในระดับปานกลางคือ จำนวนตู้ เอ ที่
เอ็ม มีบริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.14)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 46 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสิทธิภาพการบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์
 จำแนกตามเพศ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ ฯลฯ ที่เหมาะสม และน่าสนใจ	3.21 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
มีการส่งเสริมการขายโดยใช้บุคคลอย่างเหมาะสม	3.72 (มาก)	3.69 (มาก)	3.71 (มาก)
มีการประชาสัมพันธ์ใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์ อีเมลล์ เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม	4.29 (มาก)	4.31 (มาก)	4.30 (มาก)
มีการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม	4.26 (มาก)	4.25 (มาก)	4.26 (มาก)
มีการจัดการส่ง Sale Slip ซิง โซค	4.13 (มาก)	4.17 (มาก)	4.15 (มาก)
มีการเข้าร่วมรายการให้ส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ	4.17 (มาก)	4.16 (มาก)	4.17 (มาก)
มีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออย่างสม่ำเสมอ และ เหมาะสม	4.08 (มาก)	4.10 (มาก)	4.09 (มาก)
มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกรับรางวัล	4.08 (มาก)	4.12 (มาก)	4.10 (มาก)
มีเอกสารแนะนำเงื่อนไขการใช้บัตรแจกอย่างเพียงพอ	4.29 (มาก)	4.22 (มาก)	4.26 (มาก)
มีการออกบัตรต่อรูปแบบการใช้ชีวิต(Life style) เช่น บัตร ซื้อปิ้ง บัตรสวนลดค่าน้ำมัน	4.19 (มาก)	4.13 (มาก)	4.16 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.04 (มาก)	4.04 (มาก)	4.04 (มาก)

จากตารางที่ 46 พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์ใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์อีเมลล์ เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม และมีเอกสารแนะนำเงื่อนไขการใช้บัตรแจกอย่างเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา มีการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม (ค่าเฉลี่ย 4.26) และมีการออกบัตรต่อรูปแบบการใช้ชีวิต (Life style) เช่น บัตรช้อปปิ้ง บัตรส่วนลดค่าน้ำมัน (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์ใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์อีเมลล์ เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา มีการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม (ค่าเฉลี่ย 4.25) และมีเอกสารแนะนำเงื่อนไขการใช้บัตรแจกอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ตารางที่ 47 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์
 จำแนกตามเพศ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ ฯลฯ ที่เหมาะสม และน่าสนใจ	3.74 (มาก)	3.67 (มาก)	3.70 (มาก)
มีการส่งเสริมการขายโดยใช้บุคคลอย่างเหมาะสม	3.83 (มาก)	3.77 (มาก)	3.80 (มาก)
มีการประชาสัมพันธ์ใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์ อีเมลล์ เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม	2.74 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)
มีการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม	3.07 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
มีการจัดการส่ง Sale Slip ซิง โซค	2.50 (ปานกลาง)	2.47 (น้อย)	2.48 (น้อย)
มีการเข้าร่วมรายการให้ส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ	2.67 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)
มีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออย่างสม่ำเสมอ และ เหมาะสม	2.48 (น้อย)	2.41 (น้อย)	2.44 (น้อย)
มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกกับรางวัล	2.33 (น้อย)	2.21 (น้อย)	2.27 (น้อย)
มีเอกสารแนะนำเงื่อนไขการใช้บัตรแจกอย่างเพียงพอ	2.75 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)
มีการออกบัตรต่อรูปแบบการใช้ชีวิต(Life style) เช่น บัตรช้อปปิ้ง บัตรส่วนลดค่าน้ำมัน	2.26 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.26 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	2.84 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 47 พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับการรับรู้จริงโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับการรับรู้จริงมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ มีการส่งเสริมการขายโดยใช้บุคคลอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.83, 3.77) รองลงมา มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ ฯลฯ ที่เหมาะสม และน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.74, 3.67) และมีระดับการรับรู้จริงในระดับปานกลางคือ มีการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม (ค่าเฉลี่ย 3.07, 2.97)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร ของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ

ด้านบุคลากร	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการยิ้มแย้ม การต้อนรับ และการกล่าวคำอำลา	3.46 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
มีกิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน	3.13 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
การแต่งกาย สะอาด สุภาพ และเรียบร้อย	4.50 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.49 (มาก)
มีความกระตือรือร้น และความใส่ใจในการให้บริการ	4.55 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)
มีการชี้แจง แนะนำ หรือให้ข้อมูลที่ลูกค้าสอบถามได้อย่าง ชัดเจน	4.50 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
มีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้	4.50 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)
มีความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นที่วางใจได้	4.52 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)
มีการให้บริการลูกค้าด้วยความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.51 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)
มีการแสดงออกถึงความรับผิดชอบ เมื่อเกิดความผิดพลาดใน การให้บริการ	4.56 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.25 (มาก)	4.23 (มาก)	4.24 (มาก)

จากตารางที่ 48 พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศ
หญิงมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด
ในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ มีการแสดงออกถึงความรับผิดชอบ เมื่อเกิดความผิดพลาดในการ

ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมา มีความกระตือรือร้น และความใส่ใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.55) และมีความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นที่วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ มีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้ มีความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นที่วางใจได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมา มีการแสดงออกถึงความรับผิดชอบ เมื่อเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.55) และมีการให้บริการลูกค้าด้วยความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 4.51)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร ของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ

ด้านบุคลากร	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการยิ้มแย้ม การต้อนรับ และการกล่าวคำอำลา	4.40 (มาก)	4.26 (มาก)	4.33 (มาก)
มีกริยาวาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อน โชน	4.35 (มาก)	4.31 (มาก)	4.33 (มาก)
การแต่งกาย สะอาด สุภาพ และเรียบร้อย	3.97 (มาก)	3.88 (มาก)	3.93 (มาก)
มีความกระตือรือร้น และความใส่ใจในการให้บริการ	3.91 (มาก)	3.77 (มาก)	3.84 (มาก)
มีการชี้แจง แนะนำ หรือให้ข้อมูลที่ลูกค้าสอบถามได้อย่าง ชัดเจน	4.00 (มาก)	3.99 (มาก)	4.00 (มาก)
มีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้	3.83 (มาก)	3.71 (มาก)	3.77 (มาก)
มีความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นที่วางใจได้	4.04 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)
มีการให้บริการลูกค้าด้วยความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	3.96 (มาก)	3.84 (มาก)	3.90 (มาก)
มีการแสดงออกถึงความรับผิดชอบ เมื่อเกิดความผิดพลาดใน การให้บริการ	4.19 (มาก)	4.08 (มาก)	4.14 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.07 (มาก)	3.98 (มาก)	4.03 (มาก)

จากตารางที่ 49 พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และ
เพศหญิงมีระดับการรับรู้จริงโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดใน
ระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีการยิ้มแย้ม การต้อนรับ และการกล่าวคำอำลา (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมา

มีกิริยาวางอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย 4.35) และมีการแสดงออกถึงความรับผิดชอบ เมื่อเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ มีกิริยาวางอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา มีการขี้มึน การต้อนรับ และการกล่าวคำอำลา (ค่าเฉลี่ย 4.26) และมีการแสดงออกถึงความรับผิดชอบ เมื่อเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสิทธิภาพการติดต่อบริการด้านกระบวนการให้บริการ ของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์
 จำแนกตามเพศ

ด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เอกสารในการสมัครสะดวก และอนุมัติบัตรง่าย ไม่ยุ่งยาก	4.19 (มาก)	4.19 (มาก)	4.19 (มาก)
การทำบัตรมีความรวดเร็ว	4.06 (มาก)	4.04 (มาก)	4.05 (มาก)
มีความถูกต้องของการคิดค่าบริการ	4.39 (มาก)	4.43 (มาก)	4.41 (มาก)
มีการแจ้งรายละเอียดกระบวนการใช้บริการบัตรเดบิตอย่างครบถ้วน	4.40 (มาก)	4.49 (มาก)	4.44 (มาก)
ระยะเวลาในการรับบัตรตรงตามวันที่กำหนด ไม่ล่าช้า	4.37 (มาก)	4.40 (มาก)	4.38 (มาก)
ข้อมูลบนบัตรถูกต้อง ตรงกับข้อมูลของลูกค้า	4.45 (มาก)	4.41 (มาก)	4.43 (มาก)
มีการแจ้งเตือนการชำระค่าบริการรายปี	4.43 (มาก)	4.34 (มาก)	4.39 (มาก)
มีความถูกต้องของการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดบริการ	4.49 (มาก)	4.42 (มาก)	4.45 (มาก)
มีการแจ้งเตือนการระงับใช้บัตรทุกกรณี	4.38 (มาก)	4.31 (มาก)	4.34 (มาก)
การใช้ส่วนลดจากบัตรไม่ยุ่งยาก	4.34 (มาก)	4.27 (มาก)	4.31 (มาก)
ระยะเวลาการคอยในการให้บริการนับตั้งแต่เรียกใช้บริการจนเสร็จสิ้น มีความรวดเร็ว	4.32 (มาก)	4.38 (มาก)	4.35 (มาก)
มีศูนย์บริการ Call Center ที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือสามารถติดต่อได้สะดวก	4.20 (มาก)	4.29 (มาก)	4.25 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.33 (มาก)	4.33 (มาก)	4.33 (มาก)

จากตารางที่ 50 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ มีความถูกต้องของการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมา ข้อมูลบนบัตรถูกต้อง ตรงกับข้อมูลของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.45) และมีการแจ้งเตือนการชำระค่าบริการรายปี (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ มีการแจ้งรายละเอียดกระบวนการใช้บริการบัตรเดบิตอย่างครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมา มีความถูกต้องของการคิดค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) และมีความถูกต้องของการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ตารางที่ 51 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน การตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ ของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จำแนก ตามเพศ

ด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เอกสารในการสมัครสะดวก และอนุมัติบัตรง่าย ไม่ยุ่งยาก	4.16 (มาก)	4.11 (มาก)	4.13 (มาก)
การทำบัตรมีความรวดเร็ว	3.63 (มาก)	3.71 (มาก)	3.67 (มาก)
มีความถูกต้องของการคิดค่าบริการ	3.79 (มาก)	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)
มีการแจ้งรายละเอียดกระบวนการใช้บริการบัตรเดบิตอย่าง ครบถ้วน	3.01 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)
ระยะเวลาในการรับบัตรตรงตามวันที่กำหนด ไม่ล่าช้า	3.58 (มาก)	3.58 (มาก)	3.58 (มาก)
ข้อมูลบนบัตรถูกต้อง ตรงกับข้อมูลของลูกค้า	3.72 (มาก)	3.53 (มาก)	3.63 (มาก)
มีการแจ้งเตือนการชำระค่าบริการรายปี	2.77 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
มีความถูกต้องของการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดบริการ	3.89 (มาก)	3.72 (มาก)	3.81 (มาก)
มีการแจ้งเตือนการระงับใช้บัตรทุกกรณี	2.37 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.29 (น้อย)
การใช้ส่วนลดจากบัตรไม่ยุ่งยาก	3.32 (น้อย)	3.16 (น้อย)	3.24 (น้อย)
ระยะเวลาการคอยในการให้บริการนับตั้งแต่เรียกใช้บริการจน เสร็จสิ้น มีความรวดเร็ว	2.72 (ปานกลาง)	2.46 (น้อย)	2.59 (ปานกลาง)
มีศูนย์บริการ Call Center ที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือสามารถ ติดต่อได้สะดวก	3.00 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.33 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 51 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับการรับรู้จริงโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ เอกสารในการสมัครสะดวก และอนุมัติบัตรง่าย ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา มีความถูกต้องของการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.89) และมีความถูกต้องของการคิดค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ เอกสารในการสมัครสะดวก และอนุมัติบัตรง่าย ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา มีความถูกต้องของการคิดค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) และมีความถูกต้องของการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ตารางที่ 52 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการด้านการนำเสนอทางกายภาพ ของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์
 จำแนกตามเพศ

ด้านการนำเสนอทางกายภาพ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
รูปลักษณ์ของธนาคารผู้ออกบัตรเดบิต ทำให้รู้สึกมีความมั่นคง และน่าเชื่อถือมาก	3.48 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
เป็นบัตรเดบิตที่ใช้แล้วทำให้รู้สึก ทันสมัย	3.79 (มาก)	3.77 (มาก)	3.78 (มาก)
บัตรมีภาพและสีสันสวยงาม	4.37 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)
ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด และความสวยงาม บริเวณที่ตั้งตู้เอ ที เอ็ม	4.32 (มาก)	4.46 (มาก)	4.39 (มาก)
ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด และความสวยงาม บริเวณภายในธนาคาร	4.35 (มาก)	4.47 (มาก)	4.41 (มาก)
สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม สิ่งพิมพ์ ที่นั่งรอเพียงพอ เป็นต้น	4.33 (มาก)	4.48 (มาก)	4.40 (มาก)
ความปลอดภัยของบริเวณที่ตั้งตู้เอ ที เอ็ม	4.38 (มาก)	4.49 (มาก)	4.43 (มาก)
ความชัดเจนของตัวเลข และข้อความบนจอเครื่อง เอ ที เอ็ม	4.43 (มาก)	4.47 (มาก)	4.45 (มาก)
ความชัดเจนของป้ายประกาศ แสดงบอกที่ตั้งของเครื่อง เอ ที เอ็ม	4.40 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)
ความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอกธนาคาร	4.43 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
มีป้ายแสดงหมายเลข Call Center ให้ข้อมูลกับลูกค้าติดต่อกรณี มีปัญหาในการใช้บริการ	4.41 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)
ตู้เอ ที เอ็ม เป็นรุ่นใหม่ ดูน่าเชื่อถือและใช้งานง่าย	4.43 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.26 (มาก)	4.35 (มาก)	4.31 (มาก)

จากตารางที่ 52 พบว่า ปัจจัยด้านการนำเสนอทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีระดับความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอกอาคาร ตู้ เอ ที เอ็ม เป็นรุ่นใหม่ คุณาเชื่อถือและใช้งานง่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา มีป้ายแสดงหมายเลข Call Center ให้ข้อมูลกับลูกค้าติดต่อกรณีมีปัญหาในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.41) และความชัดเจนของป้ายประกาศ แสดงบอกที่ตั้งของเครื่อง เอ ที เอ็ม (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอกอาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมา ตู้ เอ ที เอ็ม เป็นรุ่นใหม่ คุณาเชื่อถือและใช้งานง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.52) และมีป้ายแสดงหมายเลข Call Center ให้ข้อมูลกับลูกค้าติดต่อกรณีมีปัญหาในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ตารางที่ 53 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการด้านการนำเสนอทางกายภาพ ของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์
 จำแนกตามเพศ

ด้านการนำเสนอทางกายภาพ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
รูปลักษณ์ของธนาคารผู้ออกบัตรเดบิต ทำให้รู้สึกมีความมั่นคง และน่าเชื่อถือมาก	4.34 (มาก)	4.32 (มาก)	4.33 (มาก)
เป็นบัตรเดบิตที่ใช้แล้วทำให้ดูดี ทันสมัย	4.17 (มาก)	4.13 (มาก)	4.15 (มาก)
บัตรมีภาพและสีทันสมัยสวยงาม	3.89 (มาก)	3.86 (มาก)	3.87 (มาก)
ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด และความสวยงาม บริเวณที่ตั้งตู้เอ ที เอ็ม	3.72 (มาก)	3.68 (มาก)	3.70 (มาก)
ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด และความสวยงาม บริเวณภายในธนาคาร	3.65 (มาก)	3.62 (มาก)	3.63 (มาก)
สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม สิ่งพิมพ์ ที่นั่งรอเพียงพอ เป็นต้น	3.92 (มาก)	3.79 (มาก)	3.86 (มาก)
ความปลอดภัยของบริเวณที่ตั้งตู้เอ ที เอ็ม	4.04 (มาก)	3.99 (มาก)	4.02 (มาก)
ความชัดเจน ของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่อง เอ ที เอ็ม	3.82 (มาก)	3.89 (มาก)	3.86 (มาก)
ความชัดเจนของป้ายประกาศ แสดงบอกที่ตั้งของเครื่อง เอ ที เอ็ม	3.76 (มาก)	3.83 (มาก)	3.80 (มาก)
ความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอกธนาคาร	3.60 (มาก)	3.52 (มาก)	3.56 (มาก)
มีป้ายแสดงหมายเลข Call Center ให้ข้อมูลกับลูกค้าติดต่อกรณี มีปัญหาในการใช้บริการ	3.63 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)
ตู้เอ ที เอ็ม เป็นรุ่นใหม่ น่าเชื่อถือและใช้งานง่าย	3.53 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.84 (มาก)	3.80 (มาก)	3.82 (มาก)

จากตารางที่ 53 พบว่า ปัจจัยด้านการนำเสนอทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับการรับรู้จริงโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ รูปลักษณ์ของธนาคารผู้ออกบัตรเดบิต ทำให้รู้สึกมีความมั่นคงและน่าเชื่อถือมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34, 4.32) รองลงมา เป็นบัตรเดบิตที่ใช้แล้วทำให้ดูดี ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.17, 4.13) และความปลอดภัยของบริเวณที่ตั้งตู้ เอ ที เอ็ม (ค่าเฉลี่ย 4.04, 3.99)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.2 ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 ที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 54 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ และบริการของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์
จำแนกตามอาชีพ

ด้านผลิตภัณฑ์ และ บริการ	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ค้าขาย/ ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ใช้ถอนเงินสดจากเครื่อง เอ ที เอ็ม ได้ทั้งในและ ต่างประเทศ	3.55 (มาก)	3.57 (มาก)	3.81 (มาก)	3.53 (มาก)	3.68 (มาก)	3.64 (มาก)
ใช้ชำระค่าสินค้าหรือ บริการได้ทั้งในและ ต่างประเทศ	3.69 (มาก)	3.73 (มาก)	3.73 (มาก)	3.86 (มาก)	4.00 (มาก)	3.76 (มาก)
สะดวกในการโอนเงิน	4.45 (มาก)	4.38 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)	4.18 (มาก)	4.43 (มาก)
มีความปลอดภัยในการใช้ แทนเงินสด	4.47 (มาก)	4.37 (มาก)	4.43 (มาก)	4.47 (มาก)	4.39 (มาก)	4.42 (มาก)
ใช้สอบถามยอดเงิน คงเหลือในบัญชี	4.61 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.66 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)
ความคงทนของบัตร	4.59 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
สามารถเปลี่ยนรหัส ประจำตัวบัตรได้เพื่อความ ปลอดภัย	4.64 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.69 (มากที่สุด)	4.77 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)
วงเงินในการเบิกจ่ายในแต่ละ วันมีความเหมาะสม เพียงพอ	4.63 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)	4.25 (มาก)	4.49 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.33 (มาก)	4.28 (มาก)	4.37 (มาก)	4.34 (มาก)	4.28 (มาก)	4.33 (มาก)

หมายเหตุ: อาชีพอื่นๆ ได้แก่ เกษียณอายุการทำงาน (10 คน) เกษตรกร (3 คน) รับจ้าง (7 คน) ลูกจ้าง (1 คน)
แม่บ้าน (4 คน) นักการเมือง (1 คน) อิสระ (2 คน)

จากตารางที่ 54 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สามารถเปลี่ยนรหัสประจำตัวบัตรได้เพื่อความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมา วงเงินในการเบิกจ่ายในแต่ละวันมีความเหมาะสมเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.63) และใช้สอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สามารถเปลี่ยนรหัสประจำตัวบัตรได้เพื่อความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.67, 4.69, 4.77) รองลงมา ใช้สอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.58, 4.66, 4.65) และความคงทนของบัตร (ค่าเฉลี่ย 4.55, 4.57, 4.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ใช้สอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี ความคงทนของบัตร (ค่าเฉลี่ย 4.61) รองลงมา สามารถเปลี่ยนรหัสประจำตัวบัตรได้เพื่อความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.50) และมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ มีความปลอดภัยในการใช้แทนเงินสด (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ตารางที่ 55 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์และบริการของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์
 จำแนกตามอาชีพ

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ค้าขาย/ ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ใช้ถอนเงินสดจากเครื่อง เอ ที เอ็ม ได้ทั้งในและ ต่างประเทศ	4.31 (มาก)	4.19 (มาก)	4.26 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)	4.30 (มาก)
ใช้ชำระค่าสินค้าหรือ บริการได้ทั้งในและ ต่างประเทศ	4.14 (มาก)	4.04 (มาก)	4.18 (มาก)	4.33 (มาก)	4.21 (มาก)	4.16 (มาก)
สะดวกในการโอนเงิน	3.98 (มาก)	3.79 (มาก)	3.96 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.86 (มาก)	3.83 (มาก)
มีความปลอดภัยในการใช้ แทนเงินสด	4.03 (มาก)	3.80 (มาก)	3.97 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.89 (มาก)	3.85 (มาก)
ใช้สอบถามยอดเงิน คงเหลือในบัญชี	4.19 (มาก)	4.17 (มาก)	4.32 (มาก)	4.02 (มาก)	4.25 (มาก)	4.20 (มาก)
ความคงทนของบัตร	4.14 (มาก)	4.04 (มาก)	4.18 (มาก)	4.12 (มาก)	4.21 (มาก)	4.13 (มาก)
สามารถเปลี่ยนรหัส ประจำตัวบัตรได้เพื่อความ ปลอดภัย	4.36 (มาก)	4.26 (มาก)	4.35 (มาก)	4.35 (มาก)	4.46 (มาก)	4.34 (มาก)
วงเงินในการเบิกจ่ายในแต่ละ วันมีความเหมาะสม เพียงพอ	3.59 (มาก)	3.55 (มาก)	3.67 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.58 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.09 (มาก)	3.98 (มาก)	4.11 (มาก)	3.94 (มาก)	4.11 (มาก)	4.05 (มาก)

หมายเหตุ: อาชีพอื่น ๆ ได้แก่ เกษียณอายุการทำงาน (10 คน) เกษตรกร (3 คน) รับจ้าง (7 คน) ลูกจ้าง (1 คน)
 แม่บ้าน (4 คน) นักการเมือง (1 คน) อิสระ (2 คน)

จากตารางที่ 55 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีระดับการรับรู้จริงโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่นๆ มีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ สามารถเปลี่ยนรหัสประจำตัวบัตรได้เพื่อความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.36, 4.26, 4.46) รองลงมาใช้ ถอนเงินสดจากเครื่อง เอ ที เอ็ม ได้ทั้งในและต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.31, 4.19, 4.39) และใช้ สอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.19, 4.17, 4.25)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ สามารถเปลี่ยนรหัสประจำตัวบัตรได้เพื่อความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา ใช้สอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.32) และใช้ถอนเงินสดจากเครื่อง เอ ที เอ็ม ได้ทั้งในและต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.26)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีระดับการรับรู้จริงที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ใช้ถอนเงินสดจากเครื่อง เอ ที เอ็ม ได้ทั้งในและ ต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมา มีระดับการรับรู้จริงในระดับมากได้แก่ สามารถเปลี่ยนรหัส ประจำตัวบัตรได้เพื่อความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.35) และใช้ชำระค่าสินค้าหรือบริการได้ทั้งในและ ต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ตารางที่ 56 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการด้านราคาของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอาชีพ

ด้านราคา	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ค้าขาย/ ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมแรกเข้ามี ความเหมาะสม	4.41 (มาก)	4.27 (มาก)	4.34 (มาก)	4.26 (มาก)	4.39 (มาก)	4.33 (มาก)
ค่าธรรมเนียมรายปีในการ ใช้บริการมีความเหมาะสม	3.73 (มาก)	3.62 (มาก)	3.64 (มาก)	3.16 (มาก)	3.54 (มาก)	3.58 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการออกบัตร ใหม่แทนบัตรเดิม กรณี ชำรุดสูญหาย หรือลืมรหัส มีความเหมาะสม	4.50 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.48 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.47 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการถอนเงิน และ โอนเงิน ระหว่าง ธนาคารมีความเหมาะสม	4.45 (มาก)	4.40 (มาก)	4.48 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.46 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการถอนเงิน และ โอนเงิน ภายใน ธนาคารมีความเหมาะสม	4.34 (มาก)	4.37 (มาก)	4.39 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)	4.39 (มาก)
เป็นบัตรที่ใช้แล้วรู้สึก คุ้มค่ากับค่าธรรมเนียมราย ปีที่ต้องจ่าย	4.44 (มาก)	4.38 (มาก)	4.45 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)	4.45 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.31 (มาก)	4.24 (มาก)	4.30 (มาก)	4.29 (มาก)	4.26 (มาก)	4.28 (มาก)

หมายเหตุ: อาชีพอื่นๆ ได้แก่ เกษียณอายุการทำงาน (10 คน) เกษตรกร (3 คน) รับจ้าง (7 คน) ลูกจ้าง (1 คน)
แม่บ้าน (4 คน) นักการเมือง (1 คน) อิสระ (2 คน)

จากตารางที่ 56 พบว่าปัจจัยด้านราคาผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกอาชีพมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิม กรณีชำระคسطูญหาย หรือลิ้มรหัส มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมา มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากได้แก่ ค่าธรรมเนียมการถอนเงินและ โอนเงินระหว่างธนาคารมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.45) และเป็นบัตรที่ใช้แล้วรู้สึกคุ้มค่ากับค่าธรรมเนียมรายปีที่ต้องจ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.44)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมการถอนเงินและ โอนเงินระหว่างธนาคารมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมา ค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิม กรณีชำระคسطูญหาย หรือลิ้มรหัส มีความเหมาะสม เป็นบัตรที่ใช้แล้วรู้สึกคุ้มค่ากับค่าธรรมเนียมรายปีที่ต้องจ่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.38) และค่าธรรมเนียมการถอนเงินและ โอนเงินภายในธนาคารมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิม กรณีชำระคسطูญหาย หรือลิ้มรหัส มีความเหมาะสม ค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิม กรณีชำระคسطูญหาย หรือลิ้มรหัส มีความเหมาะสม ค่าธรรมเนียมการถอนเงินและ โอนเงินระหว่างธนาคารมีความเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมา เป็นบัตรที่ใช้แล้วรู้สึกคุ้มค่ากับค่าธรรมเนียมรายปีที่ต้องจ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.45) และค่าธรรมเนียมการถอนเงินและ โอนเงินภายในธนาคารมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ เป็นบัตรที่ใช้แล้วรู้สึกคุ้มค่ากับค่าธรรมเนียมรายปีที่ต้องจ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมา ค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิม กรณีชำระคسطูญหาย หรือลิ้มรหัส มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.60) และค่าธรรมเนียมการถอนเงินและ โอนเงินระหว่าง (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิม กรณีชำระคسطูญหาย หรือลิ้มรหัส มีความเหมาะสม ค่าธรรมเนียมการถอนเงินและ โอนเงินระหว่างธนาคารมีความเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา ค่าธรรมเนียมแรกเข้ามีความเหมาะสม เป็นบัตรที่ใช้แล้วรู้สึกคุ้มค่ากับค่าธรรมเนียมรายปีที่ต้องจ่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.39) และค่าธรรมเนียมการถอนเงินและ โอนเงินภายในธนาคารมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการด้านราคาของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอาชีพ

ด้านราคา	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ค้าขาย/ ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมแรกเข้ามี ความเหมาะสม	4.31 (มาก)	4.26 (มาก)	4.34 (มาก)	4.70 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)
ค่าธรรมเนียมรายปีในการ ใช้บริการมีความเหมาะสม	4.33 (มาก)	4.37 (มาก)	4.40 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการออกบัตร ใหม่แทนบัตรเดิม กรณี ชำรุดสูญหาย หรือลืมรหัส มีความเหมาะสม	3.95 (มาก)	3.99 (มาก)	4.14 (มาก)	4.21 (มาก)	4.36 (มาก)	4.09 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการถอนเงิน และ โอนเงิน ระหว่าง ธนาคารมีความเหมาะสม	4.06 (มาก)	3.98 (มาก)	4.06 (มาก)	4.07 (มาก)	4.18 (มาก)	4.05 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการถอนเงิน และ โอนเงิน ภายใน ธนาคารมีความเหมาะสม	3.98 (มาก)	3.90 (มาก)	3.98 (มาก)	3.84 (มาก)	4.04 (มาก)	3.95 (มาก)
เป็นบัตรที่ใช้แล้วรู้สึก คุ้มค่ากับค่าธรรมเนียมราย ปีที่ต้องจ่าย	3.95 (มาก)	3.92 (มาก)	4.02 (มาก)	3.91 (มาก)	3.96 (มาก)	3.96 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.10 (มาก)	4.07 (มาก)	4.16 (มาก)	4.22 (มาก)	4.26 (มาก)	4.14 (มาก)

หมายเหตุ: อาชีพอื่นๆ ได้แก่ เกษียณอายุการทำงาน (10 คน) เกษตรกร (3 คน) รับจ้าง (7 คน) ลูกจ้าง (1 คน)
แม่บ้าน (4 คน) นักการเมือง (1 คน) อิสระ (2 คน)

จากตารางที่ 57 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกอาชีพมีระดับการรับรู้จริงโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา ค่าธรรมเนียมแรกเข้ามีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.31) และ ค่าธรรมเนียมการถอนเงินและโอนเงินระหว่างธนาคารมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.37,4.40) รองลงมา ค่าธรรมเนียมแรกเข้ามีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.26, 4.34) และค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิม กรณีชำรุดสูญหาย หรือลืมห้าง มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.99,3.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมแรกเข้ามีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.70) รองลงมา ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.63) และมีระดับการรับรู้จริงในระดับมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิม กรณีชำรุดสูญหาย หรือลืมห้าง มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมแรกเข้ามีความเหมาะสม ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บริการมีความเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมา มีระดับการรับรู้จริงในระดับมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิม กรณีชำรุดสูญหาย หรือลืมห้าง มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.36) และค่าธรรมเนียมการถอนเงินและโอนเงินระหว่างธนาคารมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์
 จำแนกตามอาชีพ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ค้าขาย/ ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ใช้บัตรได้ทั้งในและ ต่างประเทศ	4.19 (มาก)	3.98 (มาก)	4.19 (มาก)	4.05 (มาก)	4.25 (มาก)	4.12 (มาก)
มีสถานที่รับบัตร และ ร้านค้าครอบคลุมมากที่สุด	4.08 (มาก)	4.06 (มาก)	4.27 (มาก)	3.95 (มาก)	4.18 (มาก)	4.12 (มาก)
จำนวนตู้เอทีเอ็ม มี บริการเพียงพอ	4.17 (มาก)	4.73 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)	4.48 (มาก)
จำนวนสาขาของธนาคาร ที่ให้บริการเพียงพอ	4.42 (มาก)	4.15 (มาก)	4.49 (มาก)	4.47 (มาก)	4.36 (มาก)	4.37 (มาก)
ตู้เอทีเอ็ม ตั้งอยู่ใกล้ที่พัก อาศัยที่ทำงานใน ศูนย์การค้าหรือตลาด	4.34 (มาก)	4.19 (มาก)	4.46 (มาก)	4.44 (มาก)	4.32 (มาก)	4.35 (มาก)
สามารถติดต่อทาง โทรศัพท์ได้ทุกกรณี เช่น บัตรมีปัญหา ต้องการ สอบถามข้อมูลเป็นต้น	4.38 (มาก)	4.33 (มาก)	4.43 (มาก)	4.49 (มาก)	4.32 (มาก)	4.39 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.26 (มาก)	4.24 (มาก)	4.39 (มาก)	4.32 (มาก)	4.30 (มาก)	4.31 (มาก)

หมายเหตุ: อาชีพอื่นๆ ได้แก่ เกษียณอายุการทำงาน (10 คน) เกษตรกร (3 คน) รับจ้าง (7 คน) ลูกจ้าง (1 คน)
 แม่บ้าน (4 คน) นักการเมือง (1 คน) อิสระ (2 คน)

จากตารางที่ 58 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกอาชีพมีความคาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ จำนวนสาขาของธนาคารที่ให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ทุกกรณี เช่น บัตรมีปัญหา ต้องการสอบถามข้อมูล เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.38) และตู้เอ ที เอ็ม ตั้งอยู่ใกล้ที่พักออาศัย ที่ทำงาน ในศูนย์การค้าหรือตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ จำนวนตู้เอ ที เอ็ม มีบริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.73) รองลงมาความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ทุกกรณี เช่น บัตรมีปัญหา ต้องการสอบถามข้อมูล เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.33) และตู้เอ ที เอ็ม ตั้งอยู่ใกล้ที่พักออาศัย ที่ทำงาน ในศูนย์การค้าหรือตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ จำนวนตู้เอ ที เอ็ม มีบริการอย่างเพียงพอ จำนวนสาขาของธนาคารที่ให้บริการเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมา ตู้เอ ที เอ็ม ตั้งอยู่ใกล้ที่พักออาศัย ที่ทำงาน ในศูนย์การค้าหรือตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.46) และสามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ทุกกรณี เช่น บัตรมีปัญหา ต้องการสอบถามข้อมูล เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ จำนวนตู้เอ ที เอ็ม มีบริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ทุกกรณี เช่น บัตรมีปัญหา ต้องการสอบถามข้อมูล เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.49) และจำนวนสาขาของธนาคารที่ให้บริการเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ จำนวนตู้เอ ที เอ็ม มีบริการอย่างเพียงพอ จำนวนสาขาของธนาคารที่ให้บริการเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมา ตู้เอ ที เอ็ม ตั้งอยู่ใกล้ที่พักออาศัย ที่ทำงาน ในศูนย์การค้าหรือตลาด สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ทุกกรณี เช่น บัตรมีปัญหา ต้องการสอบถามข้อมูล เป็นต้น เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.32) และใช้บัตรได้ทั้งในและต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ตารางที่ 59 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์
 จำแนกตามอาชีพ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ค้าขาย/ ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ใช้บัตรได้ทั้งในและ ต่างประเทศ	3.92 (มาก)	3.98 (มาก)	4.28 (มาก)	4.26 (มาก)	4.21 (มาก)	4.12 (มาก)
มีสถานที่รับบัตร และ ร้านค้าครอบคลุมมากที่สุด	3.53 (มาก)	3.85 (มาก)	3.91 (มาก)	4.07 (มาก)	3.96 (มาก)	3.84 (มาก)
จำนวนตู้เอทีเอ็ม มี บริการเพียงพอ	2.86 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
จำนวนสาขาของธนาคาร ที่ให้บริการเพียงพอ	2.94 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.53 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)
ตู้เอทีเอ็ม ตั้งอยู่ใกล้ที่พัก อาศัย ที่ทำงาน ใน ศูนย์การค้าหรือตลาด	2.41 (น้อย)	2.67 (ปานกลาง)	2.41 (น้อย)	2.07 (น้อย)	2.61 (ปานกลาง)	2.45 (น้อย)
สามารถติดต่อทาง โทรศัพท์ได้ทุกกรณี เช่น บัตรมีปัญหา ต้องการ สอบถามข้อมูลเป็นต้น	3.28 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.16 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: อาชีพอื่นๆ ได้แก่ เกษียณอายุการทำงาน (10 คน) เกษตรกร (3 คน) รับจ้าง (7 คน) ลูกจ้าง (1 คน)
 แม่บ้าน (4 คน) นักการเมือง (1 คน) อิสระ (2 คน)

จากตารางที่ 59 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุก
 อาชีพมีระดับการรับรู้จริงมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง

ในปีจ้ยย่อ ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ใช้บัตรได้ทั้งในและต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.92, 4.28) รองลงมา มีสถานที่รับบัตร และร้านค้าครอบคลุมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.53, 3.91) และมีระดับการรับรู้จริงในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ทุกกรณี เช่น บัตรมีปัญหา ต้องการสอบถามข้อมูลเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.28, 3.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ใช้บัตรได้ทั้งในและต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.98) รองลงมา มีสถานที่รับบัตร และร้านค้าครอบคลุมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.85) และมีระดับการรับรู้จริงในระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนตู้ เอ ที เอ็ม มีบริการอย่างเพียงพอ และสามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ทุกกรณี เช่น บัตรมีปัญหา ต้องการสอบถามข้อมูลเป็นต้น เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ใช้บัตรได้ทั้งในและต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา มีสถานที่รับบัตร และร้านค้าครอบคลุมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.07) และมีระดับการรับรู้จริงในระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนตู้ เอ ที เอ็ม มีบริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ใช้บัตรได้ทั้งในและต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมา มีสถานที่รับบัตร และร้านค้าครอบคลุมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.96) และมีระดับการรับรู้จริงในระดับปานกลาง ได้แก่ จำนวนตู้ เอ ที เอ็ม มีบริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.21)

ตารางที่ 60 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ของบัณฑิตวิชาอิเล็กทรอนิกส์
 จำแนกตามอาชีพ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ค้าขาย/ ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ แผ่น พับ ฯลฯ ที่เหมาะสม และ น่าสนใจ	3.34 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
มีการส่งเสริมการขายโดย ใช้บุคคลอย่างเหมาะสม	3.73 (มาก)	3.71 (มาก)	3.97 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)
มีการประชาสัมพันธ์ใช้ สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์อีเมลล์ เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม	4.34 (มาก)	4.20 (มาก)	4.32 (มาก)	4.37 (มาก)	4.29 (มาก)	4.30 (มาก)
มีการส่งเสริมการขายโดย การแจกของแถม	4.22 (มาก)	4.18 (มาก)	4.30 (มาก)	4.37 (มาก)	4.29 (มาก)	4.26 (มาก)
มีการจัดการส่ง Sale Slip ชิงโชค	4.09 (มาก)	4.04 (มาก)	4.22 (มาก)	4.30 (มาก)	4.11 (มาก)	4.15 (มาก)
มีการเข้าร่วมรายการให้ ส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ	4.14 (มาก)	4.06 (มาก)	4.31 (มาก)	4.14 (มาก)	4.11 (มาก)	4.17 (มาก)
มีการให้ข่าว และ ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ อย่างสม่ำเสมอ และ เหมาะสม	4.13 (มาก)	3.98 (มาก)	4.17 (มาก)	4.12 (มาก)	4.07 (มาก)	4.09 (มาก)
มีการสะสมคะแนนเพื่อ แลกรับรางวัล	4.05 (มาก)	3.95 (มาก)	4.26 (มาก)	4.16 (มาก)	4.04 (มาก)	4.10 (มาก)

ตารางที่ 60 (ต่อ) แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ของบัตรเดบิตวีซ่าจำแนก ตามอาชีพ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ค้าขาย/ ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีเอกสารแนะนำเงื่อนไข การใช้บัตรแจกอย่าง เพียงพอ	4.25 (มาก)	4.13 (มาก)	4.34 (มาก)	4.37 (มาก)	4.18 (มาก)	4.26 (มาก)
มีการออกบัตรต่อรูปแบบ การใช้ชีวิต (Life style) เช่น บัตรช้อปปิ้ง บัตร ส่วนลดค่าน้ำมัน	4.22 (มาก)	3.94 (มาก)	4.29 (มาก)	4.28 (มาก)	4.07 (มาก)	4.16 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.05 (มาก)	3.95 (มาก)	4.15 (มาก)	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)	4.04 (มาก)

หมายเหตุ: อาชีพอื่นๆ ได้แก่ เกษียณอายุการทำงาน (10 คน) เกษตรกร (3 คน) รับจ้าง (7 คน) ลูกจ้าง (1 คน) แม่บ้าน (4 คน) นักการเมือง (1 คน) อิสระ (2 คน)

จากตารางที่ 60 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกอาชีพ มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด ในระดับมากลำดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์ใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท้อีเมลล์ เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา มีเอกสารแนะนำเงื่อนไขการใช้บัตรแจกอย่าง เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.25) และมีการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม มีการออกบัตรต่อรูปแบบ การใช้ชีวิต (Life style) เช่น บัตรช้อปปิ้ง บัตรส่วนลดค่าน้ำมัน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์ใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท้อีเมลล์ เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมา มีการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม (ค่าเฉลี่ย 4.18) และมีเอกสารแนะนำเงื่อนไขการใช้บัตรแจกอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ มีเอกสารแนะนำเงื่อนไขการใช้บัตรแจกอย่างเพียงพอ(ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา มีการประชาสัมพันธ์ใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์อีเมลล์ เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.32) และมีการเข้าร่วมรายการให้ส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์ใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์อีเมลล์ เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม มีการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม มีเอกสารแนะนำเงื่อนไขการใช้บัตรแจกอย่างเพียงพอ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมา มีการจัดการส่ง Sale Slip ซิงโคร (ค่าเฉลี่ย 4.30) และมีการเข้าร่วมรายการให้ส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์ใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์อีเมลล์ เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม มีการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา มีเอกสารแนะนำเงื่อนไขการใช้บัตรแจกอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.18) และมีการจัดการส่ง Sale Slip ซิงโคร มีการเข้าร่วมรายการให้ส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.11)

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์
 จำแนกตามอาชีพ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ค้าขาย/ ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ แผ่น พับ ฯลฯ ที่เหมาะสม และ น่าสนใจ	3.53 (มาก)	3.68 (มาก)	3.61 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)	3.70 (มาก)
มีการส่งเสริมการขายโดย ใช้บุคคลอย่างเหมาะสม	3.67 (มาก)	3.70 (มาก)	3.83 (มาก)	4.14 (มาก)	3.79 (มาก)	3.80 (มาก)
มีการประชาสัมพันธ์ใช้ สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์อีเมลล์ เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม	2.64 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)
มีการส่งเสริมการขายโดย การแจกของแถม	2.78 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
มีการจัดการส่ง Sale Slip ชิงโชค	2.41 (น้อย)	2.70 (ปานกลาง)	2.36 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.54 (ปานกลาง)	2.48 (น้อย)
มีการเข้าร่วมรายการให้ ส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ	2.64 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.55 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)
มีการให้ข่าว และ ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ อย่างสม่ำเสมอ และ เหมาะสม	2.45 (น้อย)	2.57 (ปานกลาง)	2.39 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.43 (น้อย)	2.44 (น้อย)
มีการสะสมคะแนนเพื่อ แลกรับรางวัล	2.27 (น้อย)	2.37 (น้อย)	2.22 (น้อย)	2.12 (น้อย)	2.43 (น้อย)	2.27 (น้อย)
มีเอกสารแนะนำเงื่อนไข การใช้บัตรแจกอย่าง เพียงพอ	2.84 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)

ตารางที่ 61 (ต่อ) แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์
 จำแนกตามอาชีพ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ค้าขาย/ ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการออกบัตรต่อรูปแบบ การใช้ชีวิต (Life style) เช่น บัตรช้อปปิ้ง บัตร ส่วนลดค่าน้ำมัน	2.23 (น้อย)	2.31 (น้อย)	2.23 (น้อย)	2.12 (น้อย)	2.43 (น้อย)	2.26 (น้อย)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	2.75 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: อาชีพอื่นๆ ได้แก่ เกษียณอายุการทำงาน (10 คน) เกษตรกร (3 คน) รับจ้าง (7 คน) ลูกจ้าง (1 คน) แม่บ้าน (4 คน)
 นักการเมือง (1 คน) อิสระ (2 คน)

จากตารางที่ 61 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ
 มีระดับการรับรู้จริงมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับการรับรู้จริงที่มี
 ค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ มีการส่งเสริมการขายโดยใช้บุคคลอย่างเหมาะสม
 (ค่าเฉลี่ย 3.67) รองลงมา มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ ฯลฯ ที่
 เหมาะสม และน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.53) และมีระดับการรับรู้จริงในระดับปานกลาง ได้แก่ มี
 เอกสารแนะนำเงื่อนไขการใช้บัตรแจกอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 2.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน
 ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ มี
 การส่งเสริมการขายโดยใช้บุคคลอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.70, 3.83, 4.14) รองลงมา มีการ
 โฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ ฯลฯ ที่เหมาะสม และน่าสนใจ
 (ค่าเฉลี่ย 3.68, 3.61, 4.02) และมีระดับการรับรู้จริงในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการส่งเสริมการขาย
 โดยการแจกของแถม (ค่าเฉลี่ย 3.07, 3.15, 2.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ ฯลฯ ที่เหมาะสม และน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา มีการส่งเสริมการขายโดยใช้บุคคลอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.79) และมีระดับการรับรู้จริงในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม (ค่าเฉลี่ย 3.14)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 62 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร ของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอาชีพ

ด้านบุคลากร	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ค้าขาย/ ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการข้มแข็ง การต้อนรับ และการกล่าวคำอำลา	3.39 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.55 (มาก)	3.07 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
มีกิริยาวาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน	3.20 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
การแต่งกาย สะอาด สุภาพ และเรียบร้อย	4.48 (มาก)	4.49 (มาก)	4.49 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.49 (มาก)
มีความกระตือรือร้น และ ความใส่ใจในการ ให้บริการ	4.44 (มาก)	4.49 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)
มีการชี้แจง แนะนำ หรือ ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง สอดคล้อง ได้อย่างชัดเจน	4.39 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)	4.65 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
มีการให้บริการด้วยความ รวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้	4.47 (มาก)	4.49 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)
มีความซื่อสัตย์ สุจริต เป็น ที่วางใจได้	4.50 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)
มีการให้บริการลูกค้าด้วย ความเท่าเทียม ไม่เลือก ปฏิบัติ	4.45 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)
มีการแสดงออกถึงความ รับผิดชอบ เมื่อเกิดความ ผิดพลาดในการให้บริการ	4.44 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.20 (มาก)	4.26 (มาก)	4.27 (มาก)	4.21 (มาก)	4.22 (มาก)	4.24 (มาก)

หมายเหตุ: อาชีพอื่นๆ ได้แก่ เกษียณอายุการทำงาน (10 คน) เกษตรกร (3 คน) รับจ้าง (7 คน) ลูกจ้าง (1 คน)
แม่บ้าน (4 คน) นักการเมือง (1 คน) อิสระ (2 คน)

จากตารางที่ 62 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นที่วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมา มีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ การแต่งกาย สะอาด สุภาพ และเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.48) และมีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีการแสดงออกถึงความรับผิดชอบ เมื่อเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมา มีการชี้แจง แนะนำ หรือให้ข้อมูลที่ลูกค้าสอบถามได้อย่างชัดเจน มีความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นที่วางใจได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.54) และมีการให้บริการลูกค้าด้วยความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีความกระตือรือร้น และความใส่ใจในการให้บริการ มีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.60) รองลงมา มีการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อลูกค้า เมื่อเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.57) และมีความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นที่วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีการชี้แจง แนะนำ หรือให้ข้อมูลที่ลูกค้าสอบถามได้อย่างชัดเจน มีการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อลูกค้า เมื่อเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมา มีความกระตือรือร้น และความใส่ใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.63) และมีความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นที่วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อลูกค้า เมื่อเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา มีความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นที่วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.54) และมีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ตารางที่ 63 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร ของบัตรเคบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตาม
อาชีพ

ด้านบุคลากร	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ค้าขาย/ ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการเข้มแข็ง การต้อนรับ และการกล่าวคำอำลา	4.20 (มาก)	4.26 (มาก)	4.43 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.21 (มาก)	4.33 (มาก)
มีกิริยาวางจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน	4.25 (มาก)	4.26 (มาก)	4.43 (มาก)	4.44 (มาก)	4.25 (มาก)	4.33 (มาก)
การแต่งกาย สะอาด สุภาพ และเรียบร้อย	3.95 (มาก)	3.80 (มาก)	4.13 (มาก)	3.70 (มาก)	3.93 (มาก)	3.93 (มาก)
มีความกระตือรือร้น และ ความใส่ใจในการ ให้บริการ	3.86 (มาก)	3.76 (มาก)	3.95 (มาก)	3.70 (มาก)	3.93 (มาก)	3.84 (มาก)
มีการชี้แจง แนะนำ หรือ ให้ข้อมูลที่ถูกต้องตาม ได้อย่างชัดเจน	3.92 (มาก)	3.98 (มาก)	4.09 (มาก)	3.84 (มาก)	4.18 (มาก)	4.00 (มาก)
มีการให้บริการด้วยความ รวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้	3.83 (มาก)	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)	3.51 (มาก)	3.86 (มาก)	3.77 (มาก)
มีความซื่อสัตย์ สุจริต เป็น ที่วางใจได้	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)	4.03 (มาก)	3.84 (มาก)	4.21 (มาก)	4.00 (มาก)
มีการให้บริการลูกค้าด้วย ความเท่าเทียม ไม่เลือก ปฏิบัติ	3.95 (มาก)	3.93 (มาก)	3.96 (มาก)	3.65 (มาก)	3.89 (มาก)	3.90 (มาก)
มีการแสดงออกถึงความ รับผิดชอบ เมื่อเกิดความ ผิดพลาดในการให้บริการ	3.97 (มาก)	4.02 (มาก)	4.32 (มาก)	4.12 (มาก)	4.29 (มาก)	4.14 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.99 (มาก)	3.97 (มาก)	4.12 (มาก)	3.92 (มาก)	4.08 (มาก)	4.03 (มาก)

หมายเหตุ: อาชีพอื่น ๆ ได้แก่ เกษียณอายุการทำงาน (10 คน) เกษตรกร (3 คน) รับจ้าง (7 คน) ลูกจ้าง (1 คน)
แม่บ้าน (4 คน) นักการเมือง (1 คน) อิสระ (2 คน)

จากตารางที่ 63 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีระดับการรับรู้จริงมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ มีกิจริยาवाजाอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา มีการยิ้มแย้ม การต้อนรับ และการกล่าวคำอำลา (ค่าเฉลี่ย 4.20) และมีความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นที่วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ มีกิจริยาवाजाอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน มีการยิ้มแย้ม การต้อนรับ และการกล่าวคำอำลา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.26) รองลงมา มีการแสดงออกถึงความรับผิดชอบ เมื่อเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.02) และมีการชี้แจง แนะนำ หรือให้ข้อมูลที่ลูกค้าสอบถามได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.98)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ มีกิจริยาवाजाอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน มีการยิ้มแย้ม การต้อนรับ และการกล่าวคำอำลา เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา มีการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) และการแต่งกาย สะอาด สุภาพ และเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีการยิ้มแย้ม การต้อนรับ และการกล่าวคำอำลา (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมา มีระดับการรับรู้จริงในระดับมากได้แก่ มีกิจริยาवाजाอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย 4.44) และมีการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ มีการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา มีกิจริยาवाजाอ่อนน้อมสุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย 4.25) และมีการยิ้มแย้ม การต้อนรับ และการกล่าวคำอำลา มีความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นที่วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.21)

ตารางที่ 64 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ ของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์
 จำแนกตามอาชีพ

ด้านกระบวนการ ให้บริการ	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ค้าขาย/ ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เอกสารในการสมัคร สะดวก และอนุมัติบัตร ง่าย ไม่ยุ่งยาก	4.27 (มาก)	4.15 (มาก)	4.24 (มาก)	3.98 (มาก)	4.25 (มาก)	4.19 (มาก)
การทำบัตรมีความรวดเร็ว	4.17 (มาก)	4.01 (มาก)	4.11 (มาก)	3.79 (มาก)	4.11 (มาก)	4.05 (มาก)
มีความถูกต้องของการคิด ค่าบริการ	4.36 (มาก)	4.38 (มาก)	4.46 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)	4.41 (มาก)
มีการแจ้งรายละเอียด กระบวนการใช้บริการ บัตรเดบิตอย่างครบถ้วน	4.31 (มาก)	4.40 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.21 (มาก)	4.44 (มาก)
ระยะเวลาในการรับบัตร ตรงตามวันที่กำหนด ไม่ ล่าช้า	4.33 (มาก)	4.35 (มาก)	4.43 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.21 (มาก)	4.38 (มาก)
ข้อมูลบนบัตรถูกต้อง ตรง กับข้อมูลของลูกค้า	4.39 (มาก)	4.39 (มาก)	4.47 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)	4.43 (มาก)
มีการแจ้งเตือนการชำระ ค่าบริการรายปี	4.36 (มาก)	4.21 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.29 (มาก)	4.39 (มาก)
มีความถูกต้องของการ ให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจน สิ้นสุดบริการ	4.42 (มาก)	4.40 (มาก)	4.48 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)	4.45 (มาก)
มีการแจ้งเตือนการระงับ ใช้บัตรทุกกรณี	4.28 (มาก)	4.21 (มาก)	4.46 (มาก)	4.47 (มาก)	4.29 (มาก)	4.34 (มาก)
การใช้ส่วนลดจากบัตรไม่ ยุ่งยาก	4.36 (มาก)	4.24 (มาก)	4.33 (มาก)	4.49 (มาก)	4.04 (มาก)	4.31 (มาก)
ระยะเวลาการคอยในการ ให้บริการนับตั้งแต่เรียกใช้ บริการจนเสร็จสิ้น มีความ รวดเร็ว	4.23 (มาก)	4.27 (มาก)	4.45 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.25 (มาก)	4.35 (มาก)

ตารางที่ 64 (ต่อ) แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ ของบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอาชีพ

ด้านกระบวนการ ให้บริการ	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ค้าขาย/ ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีศูนย์บริการ Call Center ที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือ สามารถติดต่อได้สะดวก	4.22 (มาก)	4.18 (มาก)	4.28 (มาก)	4.47 (มาก)	4.07 (มาก)	4.25 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.31 (มาก)	4.27 (มาก)	4.40 (มาก)	4.43 (มาก)	4.22 (มาก)	4.33 (มาก)

หมายเหตุ: อาชีพอื่น ๆ ได้แก่ เกษียณอายุการทำงาน (10 คน) เกษตรกร (3 คน) รับจ้าง (7 คน) ลูกจ้าง (1 คน) แม่บ้าน (4 คน) นักการเมือง (1 คน) อิสระ (2 คน)

จากตารางที่ 64 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ มีความถูกต้องของการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสุดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมา ข้อมูลบนบัตรถูกต้อง ตรงกับข้อมูลของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.39) และมีความถูกต้องของการคิดค่าบริการ มีการแจ้งเตือนการชำระค่าบริการรายปี และการใช้ส่วนลดจากบัตรไม่ยุ่งยาก เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.36)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ มีการแจ้งรายละเอียดกระบวนการใช้บริการบัตรเดบิตอย่างครบถ้วน มีความถูกต้องของการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสุดบริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมา ข้อมูลบนบัตรถูกต้อง ตรงกับข้อมูลของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.39) และมีความถูกต้องของการคิดค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีการแจ้งรายละเอียดกระบวนการใช้บริการบัตรเดบิตอย่างครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา มีการแจ้งเตือนการชำระค่าบริการรายปี (ค่าเฉลี่ย 4.53) และมีความ

คาดหวังในระดับมากที่สุดได้แก่ มีความถูกต้องของการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ มีการแจ้งรายละเอียดกระบวนการให้บริการบัตรเดบิตอย่างครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมา ข้อมูลบนบัตรถูกต้อง ตรงกับข้อมูลของลูกค้า ความถูกต้องของการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดบริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.58) และระยะเวลาในการรับบัตรตรงตามวันที่กำหนด ไม่ล่าช้า (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีความถูกต้องของการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมา มีการแจ้งเตือนการชำระค่าบริการรายปี มีการแจ้งเตือนการระงับใช้บัตรทุกกรณี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.29) และเอกสารในการสมัครสะดวก และอนุมัติบัตรง่าย ไม่ยุ่งยาก มีความถูกต้องของการคิดค่าบริการ ข้อมูลบนบัตรถูกต้อง ตรงกับข้อมูลของลูกค้า และระยะเวลาการคอยในการให้บริการ นับตั้งแต่เรียกใช้บริการจนเสร็จสิ้น มีความรวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.25)

ตารางที่ 65 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ ของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์
 จำแนกตามอาชีพ

ด้านกระบวนการ ให้บริการ	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ค้าขาย/ ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เอกสารในการสมัคร สะดวก และอนุมัติบัตร ง่าย ไม่ยุ่งยาก	3.80 (มาก)	4.02 (มาก)	4.31 (มาก)	4.49 (มาก)	4.11 (มาก)	4.13 (มาก)
การทำบัตรมีความรวดเร็ว	3.30 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.62 (มาก)	4.09 (มาก)	3.82 (มาก)	3.67 (มาก)
มีความถูกต้องของการคิด ค่าบริการ	3.80 (มาก)	3.60 (มาก)	3.85 (มาก)	4.05 (มาก)	3.82 (มาก)	3.80 (มาก)
มีการแจ้งรายละเอียด กระบวนการใช้บริการ บัตรเดบิตอย่างครบถ้วน	3.09 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)
ระยะเวลาในการรับบัตร ตรงตามวันที่กำหนด ไม่ ล่าช้า	3.50 (มาก)	3.57 (มาก)	3.60 (มาก)	3.63 (มาก)	3.68 (มาก)	3.58 (มาก)
ข้อมูลบนบัตรถูกต้อง ตรง กับข้อมูลของลูกค้า	3.63 (มาก)	3.62 (มาก)	3.77 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.63 (มาก)
มีการแจ้งเตือนการชำระ ค่าบริการรายปี	2.75 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.46 (น้อย)	2.75 (ปานกลาง)
มีความถูกต้องของการ ให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจน สิ้นสุดบริการ	3.73 (มาก)	3.74 (มาก)	3.98 (มาก)	3.65 (มาก)	3.86 (มาก)	3.81 (มาก)
มีการแจ้งเตือนการระงับ ใช้บัตรทุกกรณี	2.45 (น้อย)	2.30 (น้อย)	2.27 (น้อย)	2.07 (น้อย)	2.29 (น้อย)	2.29 (น้อย)
การใช้ส่วนลดจากบัตรไม่ ยุ่งยาก	3.16 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)

ตารางที่ 65 (ต่อ) แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์
 จำแนกตามอาชีพ

ด้านกระบวนการ ให้บริการ	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ค้าขาย/ ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ระยะเวลาการคอยในการ ให้บริการนับตั้งแต่เรียกใช้ บริการจนเสร็จสิ้น มีความ รวดเร็ว	2.56 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.19 (น้อย)	2.64 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)
มีศูนย์บริการ Call Center ที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือ สามารถติดต่อได้สะดวก	3.06 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.24 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)

หมายเหตุ: อาชีพอื่นๆ ได้แก่ เกษียณอายุการทำงาน (10 คน) เกษตรกร (3 คน) รับจ้าง (7 คน) ลูกจ้าง (1 คน)
 แม่บ้าน (4 คน) นักการเมือง (1 คน) อิสระ (2 คน)

จากตารางที่ 65 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุก
 อาชีพมีระดับการรับรู้จริงมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับการรับรู้จริงที่มี
 ค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ เอกสารในการสมัครสะดวก และอนุมัติบัตรง่าย ไม่ยุ่งยาก
 มีความถูกต้องของการคิดค่าบริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมา มีความถูกต้องของการ
 ให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และข้อมูลบนบัตรถูกต้อง ตรงกับข้อมูล
 ของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.63)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับการรับรู้จริงที่มี
 ค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ เอกสารในการสมัครสะดวก และอนุมัติบัตรง่าย ไม่ยุ่งยาก
 มีความถูกต้องของการคิดค่าบริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมา การทำบัตรมีความรวดเร็ว
 (ค่าเฉลี่ย 3.75) และมีความถูกต้องของการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในระดับมากลำดับแรกคือ เอกสารในการสมัครสะดวก และอนุมัติบัตรง่าย ไม่ยุ่งยาก มีความถูกต้องของการคิดค่าบริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา มีความถูกต้องของการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดบริการ(ค่าเฉลี่ย 3.98) และมีความถูกต้องของการคิดค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ เอกสารในการสมัครสะดวก และอนุมัติบัตรง่าย ไม่ยุ่งยาก มีความถูกต้องของการคิดค่าบริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมา การทำบัตรมีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.09) และมีความถูกต้องของการคิดค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ เอกสารในการสมัครสะดวก และอนุมัติบัตรง่าย ไม่ยุ่งยาก มีความถูกต้องของการคิดค่าบริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.11) รองลงมา มีความถูกต้องของการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) และการทำบัตรมีความรวดเร็ว มีความถูกต้องของการคิดค่าบริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.82)

ตารางที่ 66 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการ ด้านการนำเสนอทางกายภาพ ของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์
 จำแนกตามอาชีพ

ด้านการนำเสนอทาง กายภาพ	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ค้าขาย/ ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
รูปลักษณ์ของธนาคารผู้ ออกบัตรเดบิต ทำให้รู้สึก มี ความ มั่น คง และ น่าเชื่อถือมาก	3.66 (มาก)	3.64 (มาก)	3.54 (มาก)	3.02 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
เป็นบัตรเดบิตที่ใช้แล้วทำ ให้ดูดี ทันสมัย	3.78 (มาก)	3.87 (มาก)	3.96 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.78 (มาก)
บัตรมีภาพและสีสัน สวยงาม	4.34 (มาก)	4.46 (มาก)	4.37 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)
ความ เป็น ระเบียบ เรียบร้อย ความสะอาด และความสวยงามบริเวณ ที่ตั้งตู้เอ ที เอ็ม	4.23 (มาก)	4.36 (มาก)	4.44 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)	4.39 (มาก)
ความ เป็น ระเบียบ เรียบร้อย ความสะอาด และความสวยงามบริเวณ ภายในธนาคาร	4.38 (มาก)	4.40 (มาก)	4.38 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)	4.41 (มาก)
สิ่งอำนวยความสะดวกขณะ รอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม สิ่งพิมพ์ ที่นั่งรอเพียงพอ เป็นต้น	4.34 (มาก)	4.39 (มาก)	4.41 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.29 (มาก)	4.40 (มาก)
ความปลอดภัยของบริเวณ ที่ตั้งตู้เอ ที เอ็ม	4.34 (มาก)	4.40 (มาก)	4.49 (มาก)	4.58 (มากที่สุด)	4.32 (มาก)	4.43 (มาก)
ความชัดเจน ของตัวเลข และข้อความบนจอเครื่อง เอ ที เอ็ม	4.36 (มาก)	4.44 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.56 (มากที่สุด)	4.32 (มาก)	4.45 (มาก)

ตารางที่ 66 (ต่อ) แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการนำเสนอทางกายภาพ ของบัตรเดบิตวีซ่า อิเลคตรอน จำแนกตามอาชีพ

ด้านการนำเสนอทาง กายภาพ	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ค้าขาย/ ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความชัดเจนของป้าย ประกาศ แสดงบอกที่ตั้ง ของเครื่อง เอ ที เอ็ม	4.34 (มาก)	4.46 (มาก)	4.48 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.29 (มาก)	4.45 (มาก)
ความชัดเจนของป้าย แนะนำบริการภายในและ ภายนอกธนาคาร	4.31 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)
มีป้ายแสดงหมายเลข Call Center ให้ข้อมูลกับลูกค้า ติดต่อกรณีมีปัญหาในการ ใช้บริการ	4.30 (มาก)	4.44 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.63 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)	4.46 (มาก)
ตู้เอ ที เอ็ม เป็นรุ่นใหม่ ดู น่าเชื่อถือและใช้งานง่าย	4.31 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.58 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.47 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	4.23 (มาก)	4.32 (มาก)	4.35 (มาก)	4.37 (มาก)	4.19 (มาก)	4.31 (มาก)

หมายเหตุ: อาชีพอื่นๆ ได้แก่ เกษียณอายุการทำงาน (10 คน) เกษตรกร (3 คน) รับจ้าง (7 คน) ลูกจ้าง (1 คน) แม่บ้าน (4 คน) นักการเมือง (1 คน) อิสระ (2 คน)

จากตารางที่ 66 พบว่าปัจจัยด้านการนำเสนอทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด และความสวยงามบริเวณภายในธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา ความชัดเจน ของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่อง เอ ที เอ็ม (ค่าเฉลี่ย 4.36) และบัตรมีภาพและสีอันสวยงาม สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น

น้ำดื่ม สิ่งพิมพ์ ที่นั่งรอเพียงพอ เป็นต้น ความปลอดภัยของบริเวณที่ตั้งตู้ เอ ที เอ็ม ความชัดเจนของป้ายประกาศ แสดงบอกที่ตั้งของเครื่อง เอ ที เอ็ม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมา ตู้ เอ ที เอ็ม เป็นรุ่นใหม่ ดูน่าเชื่อถือและใช้งานง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.50) และมีความคาดหวังในระดับมากได้แก่ บัตรมีภาพและสีทันสมัยสวยงาม ความชัดเจนของป้ายประกาศ แสดงบอกที่ตั้งของเครื่อง เอ ที เอ็ม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีป้ายแสดงหมายเลข Call Center ให้ข้อมูลกับลูกค้าติดต่อกรณีมีปัญหาในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมา ความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.53) และตู้ เอ ที เอ็ม เป็นรุ่นใหม่ ดูน่าเชื่อถือและใช้งานง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.52)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.72) รองลงมา มีป้ายแสดงหมายเลข Call Center ให้ข้อมูลกับลูกค้าติดต่อกรณีมีปัญหาในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.63) บัตรมีภาพและสีทันสมัยสวยงาม และความชัดเจนของป้ายประกาศ แสดงบอกที่ตั้งของเครื่อง เอ ที เอ็ม (ค่าเฉลี่ย 4.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ บัตรมีภาพและสีทันสมัยสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมา มีความคาดหวังในระดับมากได้แก่ ตู้ เอ ที เอ็ม เป็นรุ่นใหม่ ดูน่าเชื่อถือและใช้งานง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.43) และความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด และความสวยงามบริเวณที่ตั้งตู้ เอ ที เอ็ม ความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอกธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ตารางที่ 67 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการ ด้านการนำเสนอทางกายภาพ ของบัตรเดบิตวีซ่า
 อิเลคตรอน จำแนกตามอาชีพ

ด้านการนำเสนอทาง กายภาพ	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ค้าขาย/ ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
รูปลักษณะของธนาคารผู้ ออกบัตรเดบิต ทำให้รู้สึก มี ความ มั่น คง และ น่าเชื่อถือมาก	4.25 (มาก)	4.32 (มาก)	4.29 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)	4.33 (มาก)
เป็นบัตรเดบิตที่ใช้แล้วทำ ให้ดูดี ทันสมัย	4.00 (มาก)	4.12 (มาก)	4.06 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.32 (มาก)	4.15 (มาก)
บัตร มี ภาพ และ สี สัน สวยงาม	3.75 (มาก)	3.83 (มาก)	3.89 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.87 (มาก)
ความ เป็น ระเบียบ เรียบร้อย ความสะอาด และความสวยงามบริเวณ ที่ตั้งตู้เอ ที เอ็ม	3.67 (มาก)	3.70 (มาก)	3.79 (มาก)	3.65 (มาก)	3.54 (มาก)	3.70 (มาก)
ความ เป็น ระเบียบ เรียบร้อย ความสะอาด และความสวยงามบริเวณ ภายในธนาคาร	3.66 (มาก)	3.77 (มาก)	3.68 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
สิ่งอำนวยความสะดวกขณะ รอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม สิ่งพิมพ์ ที่นั่งรอเพียงพอ เป็นต้น	3.95 (มาก)	3.74 (มาก)	4.00 (มาก)	3.77 (มาก)	3.68 (มาก)	3.86 (มาก)
ความปลอดภัยของบริเวณ ที่ตั้งตู้เอ ที เอ็ม	4.08 (มาก)	3.80 (มาก)	4.18 (มาก)	3.88 (มาก)	4.18 (มาก)	4.02 (มาก)
ความชัดเจน ของตัวเลข และข้อความบนจอเครื่อง เอ ที เอ็ม	3.91 (มาก)	3.81 (มาก)	3.87 (มาก)	3.81 (มาก)	3.89 (มาก)	3.86 (มาก)
ความชัดเจนของป้าย ประกาศ แสดงบอกที่ตั้ง ของเครื่อง เอ ที เอ็ม	3.80 (มาก)	3.71 (มาก)	3.89 (มาก)	3.70 (มาก)	3.86 (มาก)	3.80 (มาก)

ตารางที่ 67 (ต่อ) แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการด้านการนำเสนอทางกายภาพ ของบัตรเดบิตวีซ่า อิเล็กทรอนิกส์
 จำแนกตามอาชีพ

ด้านการนำเสนอทาง กายภาพ	อาชีพ					
	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ค้าขาย/ ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	อื่นๆ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความชัดเจนของป้าย แนะนำบริการภายในและ ภายนอกธนาคาร	3.67 (มาก)	3.60 (มาก)	3.55 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)
มีป้ายแสดงหมายเลข Call Center ให้ข้อมูลกับลูกค้า ติดต่อกรณีมีปัญหาในการ ใช้บริการ	3.61 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)
ผู้เอ ที เอ็ม เป็นรุ่นใหม่ ดู น่าเชื่อถือและใช้งานง่าย	3.47 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.53 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.51 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)	3.82 (มาก)	3.79 (มาก)	3.87 (มาก)	3.80 (มาก)	3.79 (มาก)	3.82 (มาก)

หมายเหตุ: อาชีพอื่น ๆ ได้แก่ เกษียณอายุการทำงาน (10 คน) เกษตรกร (3 คน) รับจ้าง (7 คน) ลูกจ้าง (1 คน)
 แม่บ้าน (4 คน) นักการเมือง (1 คน) อิสระ (2 คน)

จากตารางที่ 67 พบว่าปัจจัยด้านการนำเสนอทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม
 ทุกอาชีพมีระดับการรับรู้จริงมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีระดับการรับรู้จริงที่มี
 ค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ รูปลักษณ์ของธนาคารผู้ออกบัตรเดบิต ทำให้รู้สึกมีความ
 มั่นคงและน่าเชื่อถือมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมา ความปลอดภัยของบริเวณที่ตั้งตู้ เอ ที เอ็ม
 (ค่าเฉลี่ย 4.08) และเป็นบัตรเดบิตที่ใช้แล้วทำให้ดูดี ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับการรับรู้จริงที่มี
 ค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ รูปลักษณ์ของธนาคารผู้ออกบัตรเดบิต ทำให้รู้สึกมีความ

มั่นคงและน่าเชื่อถือมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา เป็นบัตรเดบิตที่ใช้แล้วทำให้ดูดี ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.12) และบัตรมีภาพและสีสันสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ รูปลักษณ์ของธนาคารผู้ออกบัตรเดบิต ทำให้รู้สึกมีความมั่นคงและน่าเชื่อถือมาก (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมา ความปลอดภัยของบริเวณที่ตั้งตู้ เอ ที เอ็ม (ค่าเฉลี่ย 4.18) และเป็นบัตรเดบิตที่ใช้แล้วทำให้ดูดี ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ รูปลักษณ์ของธนาคารผู้ออกบัตรเดบิต ทำให้รู้สึกมีความมั่นคงและน่าเชื่อถือมาก (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมา เป็นบัตรเดบิตที่ใช้แล้วทำให้ดูดี ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.51) และมีระดับการรับรู้จริงในระดับมาก ได้แก่ บัตรมีภาพและสีสันสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพอื่นๆ มีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ รูปลักษณ์ของธนาคารผู้ออกบัตรเดบิต ทำให้รู้สึกมีความมั่นคงและน่าเชื่อถือมาก (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมา เป็นบัตรเดบิตที่ใช้แล้วทำให้ดูดี ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.32) และความปลอดภัยของบริเวณที่ตั้งตู้ เอ ที เอ็ม (ค่าเฉลี่ย 4.18)

4.3 ความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 ที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 68 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ และบริการของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านผลิตภัณฑ์ และบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000- 19,999 บาท	20,000- 29,999 บาท	30,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ใช้ถอนเงินสดจากเครื่อง เอ ที เอ็ม ได้ทั้งในและต่างประเทศ	3.47 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.53 (มาก)	3.84 (มาก)	3.64 (มาก)
ใช้ชำระค่าสินค้าหรือบริการได้ทั้ง ในและต่างประเทศ	3.69 (มาก)	3.63 (มาก)	3.81 (มาก)	4.01 (มาก)	3.76 (มาก)
สะดวกในการโอนเงิน	4.29 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	4.47 (มาก)	4.43 (มาก)
มีความปลอดภัยในการใช้แทนเงินสด	4.30 (มาก)	4.44 (มาก)	4.43 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)
ใช้สอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี	4.52 (มากที่สุด)	4.61 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)	4.62 (มากที่สุด)
ความคงทนของบัตร	4.52 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.72 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)
สามารถเปลี่ยนรหัสประจำตัวบัตร ได้เพื่อความปลอดภัย	4.57 (มากที่สุด)	4.65 (มากที่สุด)	4.86 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.67 (มากที่สุด)
วงเงินในการเบิกจ่ายในแต่ละวันมี ความเหมาะสมเพียงพอ	4.42 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	4.49 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.22 (มาก)	4.33 (มาก)	4.38 (มาก)	4.39 (มาก)	4.33 (มาก)

จากตารางที่ 68 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบสอบถาม ทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สามารถเปลี่ยนรหัสประจำตัวบัตรได้เพื่อความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมา ใช้สอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี ความคงทนของบัตร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.52) และมีระดับความคาดหวังในระดับมากได้แก่ วงเงินในการเบิกจ่ายในแต่ละวันมีความเหมาะสมเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-19,000 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สามารถเปลี่ยนรหัสประจำตัวบัตรได้เพื่อความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.65) รองลงมา ใช้สอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.61) และวงเงินในการเบิกจ่ายในแต่ละวันมีความเหมาะสมเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-29,999 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สามารถเปลี่ยนรหัสประจำตัวบัตรได้เพื่อความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.86) รองลงมา ใช้สอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี ความคงทนของบัตร เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.72) และวงเงินในการเบิกจ่ายในแต่ละวันมีความเหมาะสมเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ใช้สอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมา สามารถเปลี่ยนรหัสประจำตัวบัตรได้เพื่อความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.64) และ ความคงทนของบัตร (ค่าเฉลี่ย 4.57)

ตารางที่ 69 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ และบริการของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์
 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000- 19,999 บาท	20,000- 29,999 บาท	30,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ใช้ถอนเงินสดจากเครื่อง เอ ที เอ็ม ได้ทั้งในและต่างประเทศ	4.32 (มาก)	4.33 (มาก)	4.36 (มาก)	4.16 (มาก)	4.30 (มาก)
ใช้ชำระค่าสินค้าหรือบริการได้ทั้ง ในและต่างประเทศ	4.09 (มาก)	4.18 (มาก)	4.33 (มาก)	4.06 (มาก)	4.16 (มาก)
สะดวกในการโอนเงิน	3.88 (มาก)	3.89 (มาก)	3.69 (มาก)	3.79 (มาก)	3.83 (มาก)
มีความปลอดภัยในการใช้แทนเงิน สด	3.84 (มาก)	3.87 (มาก)	3.71 (มาก)	3.94 (มาก)	3.85 (มาก)
ใช้สอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี	4.14 (มาก)	4.19 (มาก)	4.29 (มาก)	4.23 (มาก)	4.20 (มาก)
ความคงทนของบัตร	4.13 (มาก)	4.13 (มาก)	4.21 (มาก)	4.06 (มาก)	4.13 (มาก)
สามารถเปลี่ยนรหัสประจำตัวบัตร ได้เพื่อความปลอดภัย	4.32 (มาก)	4.32 (มาก)	4.43 (มาก)	4.30 (มาก)	4.34 (มาก)
วงเงินในการเบิกจ่ายในแต่ละวันมี ความเหมาะสมเพียงพอ	3.69 (มาก)	3.59 (มาก)	3.72 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.05 (มาก)	4.06 (มาก)	4.09 (มาก)	3.98 (มาก)	4.05 (มาก)

จากตารางที่ 69 พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกรายได้เฉลี่ย
 ต่อเดือน มีระดับการรับรู้จริงมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มี
 ระดับการรับรู้จริงมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ใช้ถอนเงินสดจากเครื่อง เอ ที เอ็ม ได้

ทั้งในและต่างประเทศ สามารถเปลี่ยนรหัสประจำตัวบัตรได้เพื่อความปลอดภัย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.32) รองลงมา ใช้สอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.14) และความคงทนของบัตร (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-19,000 บาท มีระดับการรับรู้จริงมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดค่าแรกคือ ใช้ถอนเงินสดจากเครื่อง เอ ที เอ็ม ได้ทั้งในและต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมา สามารถเปลี่ยนรหัสประจำตัวบัตรได้เพื่อความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.32) และใช้สอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-29,999 บาท มีระดับการรับรู้จริงมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดค่าแรกคือ สามารถเปลี่ยนรหัสประจำตัวบัตรได้เพื่อความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา ใช้ถอนเงินสดจากเครื่อง เอ ที เอ็ม ได้ทั้งในและต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.36) และ ใช้ชำระค่าสินค้าหรือบริการได้ทั้งในและต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีระดับการรับรู้จริงมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดค่าแรกคือสามารถเปลี่ยนรหัสประจำตัวบัตรได้เพื่อความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.30) รองลงมา ใช้สอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.23) และใช้ถอนเงินสดจากเครื่อง เอ ที เอ็ม ได้ทั้งในและต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.16)

ตารางที่ 70 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการด้านราคาของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามรายได้
 เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000- 19,999 บาท	20,000- 29,999 บาท	30,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมแรกเข้ามีความ เหมาะสม	4.30 (มาก)	4.33 (มาก)	4.33 (มาก)	4.36 (มาก)	4.33 (มาก)
ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บริการ มีความเหมาะสม	3.56 (มาก)	3.56 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.58 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทน บัตรเดิม กรณีชำรุดสูญหาย หรือลืม รหัส มีความเหมาะสม	4.38 (มาก)	4.49 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.47 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการถอนเงินและโอน เงิน ระหว่างธนาคาร มีความ เหมาะสม	4.32 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)	4.46 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการถอนเงินและโอน เงินภายในธนาคารมีความเหมาะสม	4.18 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.40 (มาก)	4.39 (มาก)
เป็นบัตรที่ใช้แล้วรู้สึกคุ้มค่ากับ ค่าธรรมเนียมรายปีที่ต้องจ่าย	4.23 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.16 (มาก)	4.32 (มาก)	4.31 (มาก)	4.31 (มาก)	4.28 (มาก)

จากตารางที่ 70 พบว่า ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความ
 คาดหวังโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มี
 ความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตร
 เดิม กรณีชำรุดสูญหาย หรือลืมรหัส มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมา ค่าธรรมเนียมการ

ถอนเงินและโอนเงินระหว่างธนาคารมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.32) และค่าธรรมเนียมแรกเข้ามีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-19,000 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมการถอนเงินและโอนเงินระหว่างธนาคารมีความเหมาะสม เป็นบัตรที่ใช้แล้วรู้สึกคุ้มค่ากับค่าธรรมเนียมรายปีที่ต้องจ่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา ค่าธรรมเนียมการถอนเงินและโอนเงินภายในธนาคารมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.51) และมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิม กรณีชำรุดสูญหาย หรือลืมรหัส มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-29,999 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิม กรณีชำรุดสูญหาย หรือลืมรหัส มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมา ค่าธรรมเนียมการถอนเงินและโอนเงินระหว่างธนาคารมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.53) และมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ เป็นบัตรที่ใช้แล้วรู้สึกคุ้มค่ากับค่าธรรมเนียมรายปีที่ต้องจ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ เป็นบัตรที่ใช้แล้วรู้สึกคุ้มค่ากับค่าธรรมเนียมรายปีที่ต้องจ่าย (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา มีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิม กรณีชำรุดสูญหาย หรือลืมรหัส มีความเหมาะสม ค่าธรรมเนียมการถอนเงินและโอนเงินระหว่างธนาคารมีความเหมาะสม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.44) และค่าธรรมเนียมการถอนเงินและโอนเงินภายในธนาคารมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ตารางที่ 71 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการด้านราคา ของบัตรเคบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามรายได้
 เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านราคา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000- 19,999 บาท	20,000- 29,999 บาท	30,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ค่าธรรมเนียมแรกเข้ามีความ เหมาะสม	4.22 (มาก)	4.45 (มาก)	4.38 (มาก)	4.43 (มาก)	4.38 (มาก)
ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บริการ มีความเหมาะสม	4.31 (มาก)	4.42 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.42 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทน บัตรเดิม กรณีชำรุดสูญหาย หรือลืม รหัส มีความเหมาะสม	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)	4.24 (มาก)	4.14 (มาก)	4.09 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการถอนเงินและโอน เงิน ระหว่างธนาคาร มีความ เหมาะสม	3.95 (มาก)	4.09 (มาก)	4.10 (มาก)	4.06 (มาก)	4.05 (มาก)
ค่าธรรมเนียมการถอนเงินและโอน เงินภายในธนาคารมีความเหมาะสม	3.88 (มาก)	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)	3.95 (มาก)
เป็นบัตรที่ใช้แล้วรู้สึกคุ้มค่ากับ ค่าธรรมเนียมรายปีที่ต้องจ่าย	3.79 (มาก)	4.05 (มาก)	3.97 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.03 (มาก)	4.17 (มาก)	4.20 (มาก)	4.17 (มาก)	4.14 (มาก)

จากตารางที่ 71 พบว่าปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีระดับ
 การรับรู้จริงมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มี
 ระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บริการมี
 ความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา ค่าธรรมเนียมแรกเข้ามีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.22)

และค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิม กรณีชำรุดสูญหาย หรือลี้มรห้ส มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-19,000 บาท มีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมแรกเข้ามีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.45) รองลงมา ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.42) และค่าธรรมเนียมการถอนเงินและโอนเงินระหว่างธนาคารมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.09)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-29,999 บาท มีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมา มีระดับการรับรู้จริงในระดับมาก ได้แก่ ค่าธรรมเนียมแรกเข้ามีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.38) และค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิม กรณีชำรุดสูญหาย หรือลี้มรห้ส มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ค่าธรรมเนียมรายปีในการใช้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา ค่าธรรมเนียมแรกเข้ามีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.43) และ ค่าธรรมเนียมการออกบัตรใหม่แทนบัตรเดิม กรณีชำรุดสูญหาย หรือลี้มรห้ส มีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.14)

ตารางที่ 72 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์
 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000- 19,999 บาท	20,000- 29,999 บาท	30,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ใช้บัตรได้ในและต่างประเทศ	3.97 (มาก)	4.30 (มาก)	4.07 (มาก)	4.04 (มาก)	4.12 (มาก)
มีสถานที่รับบัตร และร้านค้า ครอบคลุมมากที่สุด	4.03 (มาก)	4.21 (มาก)	4.07 (มาก)	4.13 (มาก)	4.12 (มาก)
จำนวนตู้เอ ที เอ็ม มีบริการอย่าง เพียงพอ	4.12 (มาก)	4.44 (มาก)	4.43 (มาก)	4.99 (มากที่สุด)	4.48 (มาก)
จำนวนสาขาของธนาคารที่ ให้บริการเพียงพอ	4.23 (มาก)	4.41 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.36 (มาก)	4.37 (มาก)
ตู้เอ ที เอ็ม ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย ที่ทำงาน ในศูนย์การค้าหรือตลาด	4.09 (มาก)	4.43 (มาก)	4.50 (มาก)	4.39 (มาก)	4.35 (มาก)
สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ทุก กรณี เช่น บัตรมีปัญหา ต้องการ สอบถามข้อมูลเป็นต้น	4.16 (มาก)	4.46 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.39 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.10 (มาก)	4.38 (มาก)	4.35 (มาก)	4.38 (มาก)	4.31 (มาก)

จากตารางที่ 72 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบสอบถาม ทุกรายได้
 เฉลี่ยต่อเดือน มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มี
 ความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ จำนวนสาขาของธนาคารที่ให้บริการ
 เพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.23) รองลงมา สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ทุกกรณี เช่น บัตรมีปัญหา

ต้องการสอบถามข้อมูลเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.16) และจำนวนตู้เอ ที เอ็ม มีบริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.12)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-19,000 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ทุกกรณี เช่น บัตรมีปัญหา ต้องการสอบถามข้อมูลเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.46) รองลงมา จำนวนตู้เอ ที เอ็ม มีบริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.44) และตู้เอ ที เอ็ม ตั้งอยู่ใกล้ที่พักออาศัย ที่ทำงาน ในศูนย์การค้าหรือตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-29,999 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ทุกกรณี เช่น บัตรมีปัญหา ต้องการสอบถามข้อมูลเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมา จำนวนสาขาของธนาคารที่ให้บริการเพียงพอ ตู้เอ ที เอ็ม ตั้งอยู่ใกล้ที่พักออาศัย ที่ทำงาน ในศูนย์การค้าหรือตลาด เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.50) และมีความคาดหวังในระดับมาก ได้แก่ จำนวนตู้เอ ที เอ็ม มีบริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือจำนวนตู้เอ ที เอ็ม มีบริการอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.99) รองลงมา มีความคาดหวังในระดับมากได้แก่ สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ทุกกรณี เช่น บัตรมีปัญหา ต้องการสอบถามข้อมูล เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.40) และตู้เอ ที เอ็ม ตั้งอยู่ใกล้ที่พักออาศัย ที่ทำงาน ในศูนย์การค้าหรือตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ตารางที่ 73 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน ประสมการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์รอน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-19,999 บาท	20,000-29,999 บาท	30,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ใช้บัตรได้ทั้งในและต่างประเทศ	4.04 (มาก)	4.14 (มาก)	4.26 (มาก)	4.04 (มาก)	4.12 (มาก)
มีสถานที่รับบัตร และร้านค้าครอบคลุมมากที่สุด	3.79 (มาก)	3.92 (มาก)	4.03 (มาก)	3.63 (มาก)	3.84 (มาก)
จำนวนตู้เอทีเอ็ม มีบริการอย่างเพียงพอ	3.18 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)
จำนวนสาขาของธนาคารที่ให้บริการเพียงพอ	2.99 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)
ตู้เอทีเอ็ม ตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย ที่ทำงาน ในศูนย์การค้าหรือตลาด	2.53 (ปานกลาง)	2.33 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.45 (น้อย)
สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ทุกกรณี เช่น บัตรมีปัญหา ต้องการสอบถามข้อมูลเป็นต้น	3.27 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	3.30 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 73 พบว่าปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีระดับการรับรู้จริงมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000-19,999 บาท 20,000-29,999 บาท และ 30,000 บาทขึ้นไป มีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ใช้บัตรได้ทั้งในและต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.04, 4.14, 4.26, 4.04) รองลงมา มีสถานที่รับบัตร และร้านค้าครอบคลุมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.79, 3.92, 4.03, 3.63) และมีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางได้แก่ สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ได้ทุกกรณี เช่น บัตรมีปัญหา ต้องการสอบถามข้อมูลเป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 3.27, 3.17, 3.21, 3.09)

ตารางที่ 74 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์
 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000- 19,999 บาท	20,000- 29,999 บาท	30,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ ฯลฯ ที่ เหมาะสม และน่าสนใจ	3.06 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
มีการส่งเสริมการขายโดยใช้บุคคล อย่างเหมาะสม	3.53 (มาก)	3.80 (มาก)	3.62 (มาก)	3.83 (มาก)	3.71 (มาก)
มีการประชาสัมพันธ์ใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์อีเมลล์ เว็บไซต์ โซเชียล ฯลฯ ที่เหมาะสม	4.12 (มาก)	4.40 (มาก)	4.36 (มาก)	4.29 (มาก)	4.30 (มาก)
มีการส่งเสริมการขายโดยการแจก ของแถม	4.05 (มาก)	4.34 (มาก)	4.29 (มาก)	4.33 (มาก)	4.26 (มาก)
มีการจัดการส่ง Sale Slip ซิงโคร	3.95 (มาก)	4.26 (มาก)	4.14 (มาก)	4.20 (มาก)	4.15 (มาก)
มีการเข้าร่วมรายการให้ส่วนลดจาก ร้านค้าต่างๆ	4.00 (มาก)	4.27 (มาก)	4.28 (มาก)	4.10 (มาก)	4.17 (มาก)
มีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ผ่าน สื่ออย่างสม่ำเสมอ และเหมาะสม	3.87 (มาก)	4.18 (มาก)	4.12 (มาก)	4.19 (มาก)	4.09 (มาก)
มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกกับ รางวัล	3.92 (มาก)	4.12 (มาก)	4.16 (มาก)	4.21 (มาก)	4.10 (มาก)
มีเอกสารแนะนำเงื่อนไขการใช้บัตร แจกอย่างเพียงพอ	4.09 (มาก)	4.31 (มาก)	4.26 (มาก)	4.34 (มาก)	4.26 (มาก)
มีการออกบัตรต่อรูปแบบการใช้ ชีวิต (Life style) เช่น บัตรช้อปปิ้ง บัตรส่วนลดน้ำมัน	4.01 (มาก)	4.27 (มาก)	4.19 (มาก)	4.13 (มาก)	4.16 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	3.86 (มาก)	4.12 (มาก)	4.05 (มาก)	4.11 (มาก)	4.04 (มาก)

จากตารางที่ 74 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปีจ้จ้ย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ มีการประชาสัมพันธ์ใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์อีเมลล์ เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมา มีเอกสารแนะนำเงื่อนไขการใช้บัตรแจกอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.09) และมีการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม (ค่าเฉลี่ย 4.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-19,000 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือมีการประชาสัมพันธ์ใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์อีเมลล์ เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมา มีการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม (ค่าเฉลี่ย 4.34) และมีเอกสารแนะนำเงื่อนไขการใช้บัตรแจกอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.31)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-29,999 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือมีการประชาสัมพันธ์ใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์อีเมลล์ เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมา มีการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม (ค่าเฉลี่ย 4.29) และมีการเข้าร่วมรายการให้ส่วนลดจากร้านค้าต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ มีเอกสารแนะนำเงื่อนไขการใช้บัตรแจกอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา มีการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม (ค่าเฉลี่ย 4.33) และมีการประชาสัมพันธ์ใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์อีเมลล์ เว็บไซต์ ฯลฯ ที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ตารางที่ 75 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์
 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000- 19,999 บาท	20,000- 29,999 บาท	30,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ ฯลฯ ที่ เหมาะสม และน่าสนใจ	3.77 (มาก)	3.65 (มาก)	3.95 (มาก)	3.51 (มาก)	3.70 (มาก)
มีการส่งเสริมการขายโดยใช้บุคคล อย่างเหมาะสม	3.66 (มาก)	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)	3.64 (มาก)	3.80 (มาก)
มีการประชาสัมพันธ์ใช้สื่อทางตรง เช่น จดหมาย โทรศัพท์อีเมลล์ เว็บไซต์ โซเชียล ฯลฯ ที่เหมาะสม	2.79 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)
มีการส่งเสริมการขายโดยการแจก ของแถม	3.06 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)
มีการจัดการส่ง Sale Slip ซิง โซค	2.58 (ปานกลาง)	2.44 (น้อย)	2.41 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.48 (น้อย)
มีการเข้าร่วมรายการให้ส่วนลดจาก ร้านค้าต่างๆ	2.84 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.54 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)
มีการให้ข่าวและประชาสัมพันธ์ผ่าน สื่ออย่างสม่ำเสมอ และเหมาะสม	2.45 (น้อย)	2.38 (น้อย)	2.50 (ปานกลาง)	2.49 (น้อย)	2.44 (น้อย)
มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกกับ รางวัล	2.39 (น้อย)	2.27 (น้อย)	2.16 (น้อย)	2.26 (น้อย)	2.27 (น้อย)
มีเอกสารแนะนำเงื่อนไขการใช้บัตร แจกอย่างเพียงพอ	2.90 (ปานกลาง)	2.72 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)
มีการออกบัตรต่อรูปแบบการใช้ ชีวิต (Life style) เช่น บัตรช้อปปิ้ง บัตรส่วนลดค่าน้ำมัน	2.36 (น้อย)	2.23 (น้อย)	2.17 (น้อย)	2.24 (น้อย)	2.26 (น้อย)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	2.88 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 75 พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีระดับการรับรู้จริงมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับการรับรู้จริงมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ ฯลฯ ที่เหมาะสม และน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมา มีการส่งเสริมการขายโดยใช้บุคคลอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.66) และมีระดับการรับรู้จริงมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม (ค่าเฉลี่ย 3.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-19,000 บาท มีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ มีการส่งเสริมการขายโดยใช้บุคคลอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมา มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ ฯลฯ ที่เหมาะสม และน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.65) และมีระดับการรับรู้จริงมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม (ค่าเฉลี่ย 3.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-29,999 บาท และ 30,000 บาทขึ้นไป มีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ มีการส่งเสริมการขายโดยใช้บุคคลอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.00, 3.64) รองลงมา มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ ฯลฯ ที่เหมาะสม และน่าสนใจ (ค่าเฉลี่ย 3.95, 3.51) และมีระดับการรับรู้จริงมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการส่งเสริมการขายโดยการแจกของแถม (ค่าเฉลี่ย 3.03, 2.97)

ตารางที่ 76 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร ของบัตรเคบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตาม
 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านบุคลากร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000- 19,999 บาท	20,000- 29,999 บาท	30,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการยิ้มแย้ม การต้อนรับ และการ กล่าวคำอำลา	3.25 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)
มีกิริยวาจาอ่อนน้อม สุภาพ อ่อนโยน	2.88 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)
การแต่งกาย สะอาด สุภาพ และ เรียบร้อย	4.38 (มาก)	4.56 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)
มีความกระตือรือร้น และความใส่ใจ ในการให้บริการ	4.35 (มาก)	4.60 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)
มีการชี้แจง แนะนำ หรือให้ข้อมูลที่ ถูกต้องอย่างชัดเจน	4.34 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
มีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้	4.39 (มาก)	4.63 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)
มีความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นที่วางใจ ได้	4.40 (มาก)	4.61 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)
มีการให้บริการลูกค้าด้วยความเท่า เทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.32 (มาก)	4.61 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)
มีการแสดงออกถึงความรับผิดชอบ เมื่อเกิดความผิดพลาดในการ ให้บริการ	4.39 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.64 (มากที่สุด)	4.55 (มากที่สุด)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.08 (มาก)	4.32 (มาก)	4.19 (มาก)	4.32 (มาก)	4.24 (มาก)

จากตารางที่ 76 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นที่วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมา มีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้ มีการแสดงออกถึงความรับผิดชอบ เมื่อเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39) และการแต่งกาย สะอาด สุภาพ และเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-19,000 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือมีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมา มีการแสดงออกถึงความรับผิดชอบ เมื่อเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.62) และมีความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นที่วางใจได้ มีการให้บริการลูกค้าด้วยความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.61)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-29,999 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีความกระตือรือร้น และความใส่ใจในการให้บริการ มีความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นที่วางใจได้ มีการแสดงออกถึงความรับผิดชอบ เมื่อเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา มีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.52) และมีการให้บริการลูกค้าด้วยความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีการแสดงออกถึงความรับผิดชอบ เมื่อเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมา มีความกระตือรือร้น และความใส่ใจในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.60) และมีการชี้แจง แนะนำ หรือให้ข้อมูลที่ลูกค้าสอบถามได้อย่างชัดเจน มีความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นที่วางใจได้ มีการให้บริการลูกค้าด้วยความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.57)

ตารางที่ 77 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร ของบัตรเคบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตาม
 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านบุคลากร	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000- 19,999 บาท	20,000- 29,999 บาท	30,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
มีการเข้มแข็ง การต้อนรับ และการ กล่าวคำอำลา	4.22 (มาก)	4.38 (มาก)	4.40 (มาก)	4.31 (มาก)	4.33 (มาก)
มีกิริยาจาอ่อนน้อม สุภาพ อ่อนโยน	4.22 (มาก)	4.41 (มาก)	4.45 (มาก)	4.24 (มาก)	4.33 (มาก)
การแต่งกาย สะอาด สุภาพ และ เรียบร้อย	3.94 (มาก)	4.06 (มาก)	3.81 (มาก)	3.81 (มาก)	3.93 (มาก)
มีความกระตือรือร้น และความใส่ใจ ในการให้บริการ	3.82 (มาก)	3.92 (มาก)	3.79 (มาก)	3.80 (มาก)	3.84 (มาก)
มีการชี้แจง แนะนำ หรือให้ข้อมูลที่ ถูกต้องอย่างชัดเจน	3.97 (มาก)	4.06 (มาก)	3.97 (มาก)	3.94 (มาก)	4.00 (มาก)
มีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้	3.75 (มาก)	3.85 (มาก)	3.60 (มาก)	3.80 (มาก)	3.77 (มาก)
มีความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นที่วางใจ ได้	3.92 (มาก)	4.08 (มาก)	3.78 (มาก)	4.13 (มาก)	4.00 (มาก)
มีการให้บริการลูกค้าด้วยความเท่า เทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	3.77 (มาก)	4.02 (มาก)	3.72 (มาก)	4.01 (มาก)	3.90 (มาก)
มีการแสดงออกถึงความรับผิดชอบ เมื่อเกิดความผิดพลาดในการ ให้บริการ	4.10 (มาก)	4.19 (มาก)	4.14 (มาก)	4.10 (มาก)	4.14 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	3.97 (มาก)	4.11 (มาก)	3.96 (มาก)	4.02 (มาก)	4.03 (มาก)

จากตารางที่ 77 พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบสอบถาม ทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ มีการยิ้มแย้ม การต้อนรับ และการกล่าวคำอำลา มีกิริยาวาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.22) รองลงมา มีการแสดงออกถึงความรับผิดชอบ เมื่อเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และมีการชี้แจง แนะนำ หรือให้ข้อมูลที่ลูกค้าสอบถามได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-19,000 บาท และ 20,000-29,999 บาท มีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือมีกิริยาวาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย 4.41, 4.45) รองลงมา มีการยิ้มแย้ม การต้อนรับ และการกล่าวคำอำลา (ค่าเฉลี่ย 4.38, 4.40) และมีการแสดงออกถึงความรับผิดชอบ เมื่อเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.19, 4.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือมีการยิ้มแย้ม การต้อนรับ และการกล่าวคำอำลา (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา มีกิริยาวาจาอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน (ค่าเฉลี่ย 4.24) และมีความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นที่วางใจได้ (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ตารางที่ 78 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสิทธิภาพการบริการด้านกระบวนการให้บริการ ของบัณฑิตวิทยาลัยออนไลน์
 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000- 19,999 บาท	20,000- 29,999 บาท	30,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เอกสารในการสมัครสะดวก และ อนุมัติบัตรง่าย ไม่ยุ่งยาก	4.10 (มาก)	4.31 (มาก)	4.10 (มาก)	4.17 (มาก)	4.19 (มาก)
การทำบัตรมีความรวดเร็ว	4.04 (มาก)	4.12 (มาก)	3.90 (มาก)	4.09 (มาก)	4.05 (มาก)
มีความถูกต้องของการคิดค่าบริการ	4.27 (มาก)	4.38 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)	4.41 (มาก)
มีการแจ้งรายละเอียดกระบวนการ ใช้บริการบัตรเดบิตอย่างครบถ้วน	4.25 (มาก)	4.45 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.44 (มาก)
ระยะเวลาในการรับบัตรตรงตาม วันที่กำหนด ไม่ล่าช้า	4.27 (มาก)	4.39 (มาก)	4.45 (มาก)	4.44 (มาก)	4.38 (มาก)
ข้อมูลบนบัตรถูกต้อง ตรงกับข้อมูล ของลูกค้า	4.30 (มาก)	4.49 (มาก)	4.47 (มาก)	4.44 (มาก)	4.43 (มาก)
มีการแจ้งเตือนการชำระค่าบริการ รายปี	4.27 (มาก)	4.45 (มาก)	4.43 (มาก)	4.37 (มาก)	4.39 (มาก)
มีความถูกต้องของการให้บริการ ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดบริการ	4.35 (มาก)	4.49 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.45 (มาก)
มีการแจ้งเตือนการระงับใช้บัตร ทุกกรณี	4.09 (มาก)	4.40 (มาก)	4.45 (มาก)	4.44 (มาก)	4.34 (มาก)
การใช้ส่วนลดจากบัตรไม่ยุ่งยาก	4.19 (มาก)	4.32 (มาก)	4.38 (มาก)	4.34 (มาก)	4.31 (มาก)
ระยะเวลาการคอยในการให้บริการ นับตั้งแต่เรียกใช้บริการจนเสร็จสิ้น มีความรวดเร็ว	4.10 (มาก)	4.39 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.35 (มาก)
มีศูนย์บริการ Call Center ที่ให้ คำแนะนำช่วยเหลือสามารถติดต่อ ได้สะดวก	4.05 (มาก)	4.35 (มาก)	4.29 (มาก)	4.26 (มาก)	4.25 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.19 (มาก)	4.38 (มาก)	4.38 (มาก)	4.37 (มาก)	4.33 (มาก)

จากตารางที่ 78 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปีจ้ยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ มีความถูกต้องของการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) รองลงมา ข้อมูลบนบัตรถูกต้อง ตรงกับข้อมูลของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.30) และมีความถูกต้องของการคิดค่าบริการ ระยะเวลาในการรับบัตรตรงตามวันที่กำหนดไม่ล่าช้า มีการแจ้งเตือนการชำระค่าบริการรายปี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-19,000 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ ข้อมูลบนบัตรถูกต้อง ตรงกับข้อมูลของลูกค้า มีความถูกต้องของการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมา มีการแจ้งรายละเอียดกระบวนการใช้บริการบัตรเดบิตอย่างครบถ้วน มีการแจ้งเตือนการชำระค่าบริการรายปี เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.45) และ มีการแจ้งเตือนการระงับใช้บัตร ทุกกรณี (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-29,999 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือมีความถูกต้องของการคิดค่าบริการ มีการแจ้งรายละเอียดกระบวนการใช้บริการบัตรเดบิตอย่างครบถ้วน เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.55) รองลงมา มีความถูกต้องของการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดบริการ ระยะเวลาการคอยในการให้บริการนับตั้งแต่เรียกใช้บริการจนเสร็จสิ้น มีความรวดเร็ว เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.52) และมีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ ข้อมูลบนบัตรถูกต้อง ตรงกับข้อมูลของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีการแจ้งรายละเอียดกระบวนการใช้บริการบัตรเดบิตอย่างครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมา มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากได้แก่ มีความถูกต้องของการคิดค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.49) และมีความถูกต้องของการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.46)

ตารางที่ 79 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ ของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์
 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านกระบวนการให้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000- 19,999 บาท	20,000- 29,999 บาท	30,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
เอกสารในการสมัครสะดวก และ อนุมัติบัตรง่าย ไม่ยุ่งยาก	4.01 (มาก)	4.19 (มาก)	4.16 (มาก)	4.17 (มาก)	4.13 (มาก)
การทำบัตรมีความรวดเร็ว	3.73 (มาก)	3.74 (มาก)	3.76 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
มีความถูกต้องของการคิดค่าบริการ	3.70 (มาก)	3.92 (มาก)	3.64 (มาก)	3.84 (มาก)	3.80 (มาก)
มีการแจ้งรายละเอียดกระบวนการ ใช้บริการบัตรเดบิตอย่างครบถ้วน	3.00 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)
ระยะเวลาในการรับบัตรตรงตาม วันที่กำหนด ไม่ล่าช้า	3.66 (มาก)	3.55 (มาก)	3.66 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
ข้อมูลบนบัตรถูกต้อง ตรงกับข้อมูล ของลูกค้า	3.53 (มาก)	3.73 (มาก)	3.50 (มาก)	3.69 (มาก)	3.63 (มาก)
มีการแจ้งเตือนการชำระค่าบริการ รายปี	3.01 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.57 (มาก)	2.54 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
มีความถูกต้องของการให้บริการ ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดบริการ	3.75 (มาก)	3.92 (มาก)	3.78 (มาก)	3.73 (มาก)	3.81 (มาก)
มีการแจ้งเตือนการระงับใช้บัตรทุก กรณี	2.58 (ปานกลาง)	2.26 (น้อย)	2.07 (น้อย)	2.19 (น้อย)	2.29 (น้อย)
การใช้ส่วนลดจากบัตรไม่ยุ่งยาก	3.43 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
ระยะเวลาการคอยในการให้บริการ นับตั้งแต่เรียกใช้บริการจนเสร็จสิ้น มีความรวดเร็ว	2.56 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.52 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)
มีศูนย์บริการ Call Center ที่ให้ คำแนะนำช่วยเหลือสามารถติดต่อ ได้สะดวก	2.84 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	3.32 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 79 พบว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบสอบถามทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีระดับการรับรู้จริงมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ เอกสารในการสมัครสะดวก และอนุมัติบัตรง่าย ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.01) รองลงมา มีความถูกต้องของการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.75) และการทำบัตรมีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-19,000 บาท มีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ เอกสารในการสมัครสะดวก และอนุมัติบัตรง่าย ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมา มีความถูกต้องของการคิดค่าบริการ มีความถูกต้องของการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดบริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.92) และการทำบัตรมีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.74)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-29,999 บาท มีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ เอกสารในการสมัครสะดวก และอนุมัติบัตรง่าย ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมา มีความถูกต้องของการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.78) และการทำบัตรมีความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีระดับการรับรู้จริงที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ เอกสารในการสมัครสะดวก และอนุมัติบัตรง่าย ไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมา มีความถูกต้องของการคิดค่าบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) และมีความถูกต้องของการให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ตารางที่ 80 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
ประสมการตลาดบริการ ด้านการนำเสนอทางกายภาพ ของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการนำเสนอทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000- 19,999 บาท	20,000- 29,999 บาท	30,000 บาทขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
รูปลักษณ์ของธนาคารผู้ออกบัตร เดบิต ทำให้รู้สึกมีความมั่นคงและ น่าเชื่อถือมาก	3.39 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
เป็นบัตรเดบิตที่ใช่แล้วทำให้รู้สึก ทันสมัย	3.58 (มาก)	3.92 (มาก)	3.64 (มาก)	3.90 (มาก)	3.78 (มาก)
บัตรมีภาพและสีสันสวยงาม	4.26 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.43 (มาก)	4.49 (มาก)	4.43 (มาก)
ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความ สะอาด และความสวยงามบริเวณ ที่ตั้งตู้ เอ ที เอ็ม	4.16 (มาก)	4.42 (มาก)	4.47 (มาก)	4.54 (มากที่สุด)	4.39 (มาก)
ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความ สะอาด และความสวยงามบริเวณ ภายในธนาคาร	4.25 (มาก)	4.46 (มาก)	4.47 (มาก)	4.47 (มาก)	4.41 (มาก)
สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับ บริการ เช่น น้ำดื่ม สิ่งพิมพ์ ที่นั่งรอ เพียงพอ เป็นต้น	4.17 (มาก)	4.46 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.40 (มาก)
ความปลอดภัยของบริเวณที่ตั้งตู้ เอ ที เอ็ม	4.22 (มาก)	4.52 (มากที่สุด)	4.52 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)	4.43 (มาก)
ความชัดเจน ของตัวเลขและ ข้อความบนจอเครื่อง เอ ที เอ็ม	4.26 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.45 (มาก)
ความชัดเจนของป้ายประกาศ แสดง บอกที่ตั้งของเครื่อง เอ ที เอ็ม	4.29 (มาก)	4.46 (มาก)	4.62 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.45 (มาก)
ความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการ ภายในและภายนอกธนาคาร	4.31 (มาก)	4.49 (มาก)	4.64 (มากที่สุด)	4.59 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)
มีป้ายแสดงหมายเลข Call Center ให้ข้อมูลกับลูกค้าติดต่อกรณีมี ปัญหาในการใช้บริการ	4.27 (มาก)	4.49 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)
ตู้ เอ ที เอ็ม เป็นรุ่นใหม่ น่าเชื่อถือ และใช้งานง่าย	4.29 (มาก)	4.51 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.54 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	4.12 (มาก)	4.36 (มาก)	4.36 (มาก)	4.39 (มาก)	4.31 (มาก)

จากตารางที่ 80 พบว่าปัจจัยด้านการนำเสนอทางกายภาพ ผู้ตอบสอบถาม ทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากลำดับแรกคือ ความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอกอาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมา ความชัดเจนของป้ายประกาศ แสดงบอกที่ตั้งของเครื่อง เอ ที เอ็ม และตู้เอ ที เอ็ม เป็นรุ่นใหม่ คำน่าเชื่อถือและใช้งานง่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.29) และมีป้ายแสดงหมายเลข Call Center ให้ข้อมูลกับลูกค้าติดต่อกรณีมีปัญหาในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-19,000 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ บัตรมีภาพและสีทันสมัยสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา ความปลอดภัยของบริเวณที่ตั้งตู้ เอ ที เอ็ม (ค่าเฉลี่ย 4.52) และความชัดเจน ของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่อง เอ ที เอ็ม ตู้เอ ที เอ็ม เป็นรุ่นใหม่ คำน่าเชื่อถือและใช้งานง่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.51)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-29,999 บาท มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอกอาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.64) รองลงมา ความชัดเจนของป้ายประกาศ แสดงบอกที่ตั้งของเครื่อง เอ ที เอ็ม เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.62) และมีป้ายแสดงหมายเลข Call Center ให้ข้อมูลกับลูกค้าติดต่อกรณีมีปัญหาในการใช้บริการ ตู้เอ ที เอ็ม เป็นรุ่นใหม่ คำน่าเชื่อถือและใช้งานง่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.57)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีความคาดหวังที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอกอาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.59) รองลงมา ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด และความสวยงาม บริเวณที่ตั้งตู้ เอ ที เอ็ม ตู้เอ ที เอ็ม เป็นรุ่นใหม่ คำน่าเชื่อถือและใช้งานง่าย เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.54) และมีป้ายแสดงหมายเลข Call Center ให้ข้อมูลกับลูกค้าติดต่อกรณีมีปัญหาในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.53)

ตารางที่ 81 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วน
 ประสมการตลาดบริการ ด้านการนำเสนอทางกายภาพ ของบัตรเดบิตวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์
 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการนำเสนอทางกายภาพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000- 19,999 บาท	20,000- 29,999 บาท	30,000 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
รูปลักษณ์ของธนาคารผู้ออกบัตรเดบิต ทำให้รู้สึกมีความมั่นคงและน่าเชื่อถือมาก	4.18 (มาก)	4.34 (มาก)	4.43 (มาก)	4.40 (มาก)	4.33 (มาก)
เป็นบัตรเดบิตที่ใช้แล้วทำให้รู้สึกทันสมัย	4.05 (มาก)	4.18 (มาก)	4.19 (มาก)	4.19 (มาก)	4.15 (มาก)
บัตรมีภาพและสีสันสวยงาม	3.79 (มาก)	3.99 (มาก)	3.97 (มาก)	3.70 (มาก)	3.87 (มาก)
ความเป็นระเบียบเรียบร้อยความสะอาดและความสวยงามบริเวณที่ตั้งตู้ เอ ที เอ็ม	3.55 (มาก)	3.82 (มาก)	3.67 (มาก)	3.70 (มาก)	3.70 (มาก)
ความเป็นระเบียบเรียบร้อยความสะอาดและความสวยงามบริเวณภายในธนาคาร	3.44 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.57 (มาก)	3.71 (มาก)	3.63 (มาก)
สิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ เช่น น้ำดื่ม สิ่งพิมพ์ ที่นั่งรอเพียงพอเป็นต้น	3.61 (มาก)	4.17 (มาก)	3.76 (มาก)	3.74 (มาก)	3.86 (มาก)
ความปลอดภัยของบริเวณที่ตั้งตู้ เอ ที เอ็ม	3.92 (มาก)	4.28 (มาก)	3.90 (มาก)	3.81 (มาก)	4.02 (มาก)
ความชัดเจน ของตัวเลขและข้อความบนจอเครื่อง เอ ที เอ็ม	3.87 (มาก)	3.97 (มาก)	3.81 (มาก)	3.70 (มาก)	3.86 (มาก)
ความชัดเจนของป้ายประกาศ แสดงบอกที่ตั้งของเครื่อง เอ ที เอ็ม	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	3.62 (มาก)	3.67 (มาก)	3.80 (มาก)
ความชัดเจนของป้ายแนะนำบริการภายในและภายนอกธนาคาร	3.61 (มาก)	3.77 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.56 (มาก)
มีป้ายแสดงหมายเลข Call Center ให้ข้อมูลกับลูกค้าติดต่อกรณีมีปัญหาในการใช้บริการ	3.56 (มาก)	3.71 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.56 (มาก)
ตู้ เอ ที เอ็ม เป็นรุ่นใหม่ ค่อนข้างดีและใช้งานง่าย	3.53 (มาก)	3.66 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	3.74 (มาก)	3.97 (มาก)	3.75 (มาก)	3.74 (มาก)	3.82 (มาก)

จากตารางที่ 81 พบว่าปัจจัยด้านการนำเสนอทางกายภาพ ผู้ตอบสอบถาม ทุกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีระดับการรับรู้จริงมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก

ในปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับการรับรู้จริงมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ รูปลักษณ์ของธนาคารผู้ออกบัตรเครดิต ทำให้รู้สึกมีความมั่นคงและน่าเชื่อถือมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมา เป็นบัตรเครดิตที่ใช้แล้วทำให้คูดี ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.05) และความปลอดภัยของบริเวณที่ตั้งตู้ เอ ที เอ็ม (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-19,000 บาท มีระดับการรับรู้จริงมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ รูปลักษณ์ของธนาคารผู้ออกบัตรเครดิต ทำให้รู้สึกมีความมั่นคงและน่าเชื่อถือมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา ความปลอดภัยของบริเวณที่ตั้งตู้ เอ ที เอ็ม (ค่าเฉลี่ย 4.28) และเป็นบัตรเครดิตที่ใช้แล้วทำให้คูดี ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-29,999 บาท มีระดับการรับรู้จริงมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ รูปลักษณ์ของธนาคารผู้ออกบัตรเครดิต ทำให้รู้สึกมีความมั่นคงและน่าเชื่อถือมาก (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมา เป็นบัตรเครดิตที่ใช้แล้วทำให้คูดี ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.19) และบัตรมีภาพและสีสันสวยงาม (ค่าเฉลี่ย 3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป มีระดับการรับรู้จริงมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ รูปลักษณ์ของธนาคารผู้ออกบัตรเครดิต ทำให้รู้สึกมีความมั่นคงและน่าเชื่อถือมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมา เป็นบัตรเครดิตที่ใช้แล้วทำให้คูดี ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.19) และความปลอดภัยของบริเวณที่ตั้งตู้ เอ ที เอ็ม (ค่าเฉลี่ย 3.81)